

অভিযোগ নষিপত্তি প্রক্রিয়া

ট্রেডেংমার্কেট এসভি লিমিটেডে

আগস্ট ২০১৮

মালিকানা সংক্রান্ত বিনিয়োগে:

এই ডকুমেন্টটি ট্রেডেংমার্কেট এসভি লিমিটেডের সম্পত্তি,

ট্রেডেংমার্কেট এসভি কর্তৃক পূর্বলিখিত অনুমতি ব্যতীত অননুমোদিত কারো নকিট এর প্রকাশ,
পুনঃমুদ্রণ ও হস্তান্তরকরণ সম্পূর্ণ নষিদিধা

আইনি তথ্য

ট্রেডেংমার্কেট এসভি লিমিটেডে হচ্ছে সেন্ট ভিনিসেন্ট ও গ্রিনোডাইনে আইনের অধীনে অন্তর্ভুক্ত একটি কোম্পানি যার রেজিস্ট্রেশন নম্বর ২৩০৭১ আইবিসি ২০১৫ এবং এর প্রধান কার্যালয় শ্যামরক লজ, মারে রোড, কংস্টন সেন্ট ভিনিসেন্ট ও গ্রিনোডাইনসে অবস্থিত। এই কোম্পানি (এরপর থাকে "কোম্পানি" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) ট্রেডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে তার গ্রাহকদের বিনিয়োগ ও আনুষঙ্গিক সেবা প্রদান করে। আরও তথ্যের জন্য ভিজিট করুন www.forexmart.com।

অভিযোগ নষিপত্তি প্রক্রিয়া প্রবর্তন এবং প্রয়োগের ব্যাপ্তি

বর্তমান অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি (এরপর পদ্ধতি হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) গ্রাহকের কাছ থেকে প্রাপ্ত কোনো অভিযোগ নষিপত্তি করার সময় কোম্পানিতে নির্ধারিত শর্তাবলী এবং প্রক্রিয়া সম্পর্কিত বিশদ বর্ণনা করে, এবং তা কোম্পানি ও গ্রাহকের জন্য বাধ্যতামূলক হিসাবে কাজ করবে।

শর্তাবলীর ব্যাখ্যা

কোম্পানিতে যদি উল্লেখ না থাকে, তাহলে অভিযোগ নষিপত্তির প্রক্রিয়ার শর্তাবলীর অর্থ নির্দিষ্ট হিসাবে ধরা হবে এবং তা ক্ষতের বিশেষে একক বা যৌথভাবে প্রয়োগ হবে।

অভিযোগের সংজ্ঞা

অভিযোগ বলতে কোম্পানির প্রদত্ত বিনিয়োগ এবং/অথবা আনুষঙ্গিক পরিষেবার বিনিয়োগে বিনিয়োগ গ্রাহকের অসন্তোষের প্রকাশ বোঝায়।

যেকোনো অভিযোগের ক্ষতেরে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত করতে হবে:

- গ্রাহকের পুরো নাম;
- গ্রাহকের ট্রেডিং অ্যাকাউন্ট;
- প্রযোজ্য ক্ষতেরে প্রভাবিত লেনদেনের নম্বর;
- সৃষ্ট সমস্যার তারিখ এবং সময়;
- সমস্যার বিবরণ।

অভিযোগে কোনোভাবেই কোম্পানি বা কোম্পানির কর্মীকে নির্দেশপূর্বক আপত্তিকর ভাষা অন্তর্ভুক্ত করা যাবে না।

উপরে অনুচ্ছেদের মধ্যে থাকা প্রয়োজনীয়তা বিষয়গুলো পূরণ না হলে কোম্পানি তার নজিস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে অভিযোগ পর্যালোচনা করতে অস্বীকার করতে পারে।

প্রক্রিয়া

সমস্ত অভিযোগ লিখিত হতে হবে এবং এক্ষেত্রে 'ক্লায়েন্ট সাপোর্ট ডিপার্টমেন্ট' বরাবর সম্বোধন করতে হবে। যদি গ্রাহক ক্লায়েন্ট সাপোর্ট ডিপার্টমেন্টের কাছ থেকে জবাব পায়, কিন্তু মনে করে যে অভিযোগটি আরও খতমি দেখা দরকার তবে গ্রাহক সেই অভিযোগ ক্লায়েন্ট সাপোর্ট ডিপার্টমেন্টের মাধ্যমে কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্টের কাছে উত্থাপন করতে বা সরাসরি কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট compliance@forexmart.com- এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। এক্ষেত্রে উক্ত অভিযোগ স্বাধীন ও নিরপেক্ষভাবে তদন্ত করা হবে।

ক্লায়েন্ট সাপোর্ট ডিপার্টমেন্ট এবং কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট উভয়ই কর্তব্য:

- পাঁচ (৫) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে নিকট অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করবে। এই স্বীকৃতি অভিযোগের সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপে নিশ্চিত করবে ও এতে আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি বিবরণ থাকবে এবং আপনি যদি আমাদের মূল্যায়ন ও সিদ্ধান্তের প্রতি অসন্তুষ্ট হন তাহলে অভিযোগ অর্থ বিষয়ক ন্যায়পালকে অবগত করার বিষয়ে আপনার অধিকারের বিষয়টি উল্লেখ থাকবে;
- পনের (১৫) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে অভিযোগের একটি প্রাথমিক জবাব প্রেরণ করবে যার মধ্যে তদন্তের সম্পূর্ণ প্রতিবেদন, এখন পর্যন্ত প্রাপ্ত যেকোন ফলাফল ও প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে উপযুক্ত প্রতিকারের প্রস্তাব অন্তর্ভুক্ত থাকবে;
- পুনরায় প্রাপ্তিস্বীকারঃ অভিযোগকারী প্রাথমিক জবাবের প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করলে আবার কমপ্লায়েন্স/সাপোর্ট ডিপার্টমেন্ট পাঁচ (৫) কার্যদিবসের মধ্যে সেই প্রতিক্রিয়ার প্রাপ্তি স্বীকার করবে;

চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া: কোম্পানি তার তদন্ত শেষ করা মাত্র গ্রাহক ত্রিশ (৩০) কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগের বিষয়ে চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাবে। এই প্রতিক্রিয়ায় কোম্পানির তদন্তের ফলাফলের সারাংশ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। উপযুক্ত ক্ষেত্রে এই প্রতিক্রিয়ায় চূড়ান্ত সমাধান ও প্রস্তাব অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

যদি অভিযোগ পাওয়ার ৫ সপ্তাহ পরেও আমরা সমস্যাটি সমাধান করার মতো অবস্থানে না থাকি তাহলে কমপ্লায়েন্স অফিসার আপনাকে লিখিতভাবে বলিম্বরে কারণ জানাবে এবং সমস্যাটি সমাধান করার জন্য আনুমানিক প্রয়োজনীয় সময় উল্লেখ করবে;

অভিযোগকারী চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাওয়ার পর তার জবাব দেওয়ার জন্য ৫ সপ্তাহ সময় থাকবে। যদি অভিযোগকারীর কাছ থেকে কোন সাড়া না পাওয়া যায় তবে তা ইঙ্গিত করে যে গ্রাহক এখনও এই প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট, সেক্ষেত্রে অভিযোগটি পুনরায় সমাধান করতে হবে বলে বিবেচিত হবে।

কমপ্লায়েন্স বিভাগ অভিযোগের তদন্ত করবে এবং সর্বোচ্চ আট (৮) সপ্তাহের মধ্যে গ্রাহককে কাছে প্রতিক্রিয়া প্রেরণ করবে।

কোম্পানি যত তাড়াতাড়ি সম্ভব অভিযোগের সমাধান করার চেষ্টা করবে এবং সংশ্লিষ্ট অভিযোগের বিষয়ে গ্রাহককে হালনাগাদকৃত তথ্য সহ অবহতি করবে।

সাপোর্ট ডিপার্টমেন্ট এবং কমপ্লায়ন্স ডিপার্টমেন্ট উভয়ই প্রয়োজন অনুসারে যেকোন অভিযোগ পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে যাচাই করবে (গ্রাহকের ট্রডেং অ্যাকাউন্ট জার্নাল সহ প্রতর্ষিতানরে নথি এবং রেকর্ডের মধ্য থাকা যেকোনো তথ্য বিবেচনায় রেখে) এবং ন্যায্য ফলাফলে পৌঁছাবে।

- সকল প্রকার অভিযোগ গোপনীয়ভাবে বিবেচনা করা হবে।

সাধারণ প্রশ্নোত্তর

অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি সম্পর্কিত যেকোনো প্রশ্ন ক্লায়ন্ট সাপোর্ট ডিপার্টমেন্টে বরাবর জানাতো।

যোগাযোগ

ক্লায়ন্ট সাপোর্ট ডিপার্টমেন্ট support@forexmart.com

কমপ্লায়ন্স ডিপার্টমেন্ট compliance@forexmart.com

অ্যাপেন্ডিক্স ১ গ্রাহকের অভিযোগ ফর্মঃ

ক. গ্রাহকের তথ্যঃ

নাম:	অ্যাকাউন্ট নাম্বার:
------	---------------------

অ্যাড্রসে:	ফোন নাম্বার:
------------	--------------

খ. অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণঃ

কর্মকর্তার নাম:	বিত্তাগ:
-----------------	----------

আপনি যেকোন পণ্য বা পরিষেবা সম্পর্কে অভিযোগ করছেন দয়া করে তার বর্ণনা দিন (বিবরণ, প্রমাণ, পরিমাণ এবং সমাধানের প্রস্তাবতি উপায়:

অনুগ্রহ করে অন্যান্য প্রাসঙ্গিক নথিপত্র সংযুক্ত করুন যা আমাদের অভিযোগ পরিচালনা করতে সাহায্য করতে পারে:

তারিখ ও স্থান
গ্রাহকের স্বাক্ষর

শুধুমাত্র অভ্যন্তরীণ ব্যবহারের জন্যঃ

অভিযোগ গ্রহণকারী:
অভিযোগ গ্রহণের তারিখ:
রেফারেন্স নাম্বার:
সংশ্লিষ্ট বিভাগ:

গ্রাহক বরাবর প্রাথমিক জবাব: হ্যাঁ না
তারিখ:
গৃহীত প্রাথমিক পদক্ষেপে:

গ্রাহককে প্রাথমিক পদক্ষেপে সম্পর্কে অবহিতকরণ: হ্যাঁ না
তারিখ:
গৃহীত পরবর্তী পদক্ষেপে:

জনোরলে ম্যানজোররে নকিট ফাইল হস্তান্তরকরণ: হ্যাঁ না
তারিখ:।
অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের সারাংশ:

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার স্বাক্ষর:

তারিখঃ
