

Procédure de traitement des plaintes

Tradomart SV Ltd.

Août 2018

Restriction de
propriété :

Ce document contrôlé est la propriété de Tradomart SV Ltd. Toute divulgation, reproduction ou transmission à des parties non autorisées sans l'autorisation écrite préalable de Tradomart SV Ltd. est interdite.

INFORMATIONS LÉGALES

Tradomart SV Ltd. est une société constituée en vertu des lois de Saint-Vincent-et-les-Grenadines sous le numéro d'enregistrement 23071 IBC 2015, dont le siège social est situé à Shamrock Lodge, Murray Road, Kingston Saint-Vincent-et-les-Grenadines, et qui fournit des services d'investissement et des services auxiliaires (ci-après la " Société ") à ses clients par le biais de la plateforme de trading. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.forexmart.com.

INTRODUCTION ET PORTÉE DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La présente Procédure de Traitement des Plaintes (ci-après la Procédure) divulgue les détails concernant les termes et processus établis par la Société lors du traitement d'une plainte reçue de son Client et sera contraignante pour la Société et le Client.

INTERPRÉTATION DES TERMES

Sauf indication contraire à la Société, les termes inclus dans la présente Procédure de traitement des plaintes ont un sens spécifique et peuvent être utilisés au singulier ou au pluriel selon le cas.

DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression d'un mécontentement par le Client concernant la prestation de services d'investissement et/ou de services auxiliaires fournis par la Société.

Une plainte doit inclure :

- Le nom complet du client ;
- Le compte de trading du client ;
- Les numéros de transaction concernés, si nécessaire ;
- La date et l'heure auxquelles le problème s'est posé ;
- Une description du problème.

Une plainte ne doit pas comporter de langage offensant à l'égard de la Société ou d'un employé de la Société.

La Société peut, à sa seule discrétion, refuser de traiter une plainte si les exigences contenues dans les paragraphes ci-dessus ne sont pas remplies.

PROCÉDURE

Toutes les plaintes doivent être écrites et adressées, en première instance, au Service d'Assistance aux Clients. Si le Client reçoit une réponse de la part du Service d'Assistance mais qu'il estime que sa plainte doit être portée plus loin, il peut soit demander au service d'assistance aux clients de transmettre le problème au service de la conformité, soit contacter directement le service de conformité compliance@forexmart.com, qui mènera une enquête indépendante et impartiale.

Le département d'assistance et le département de la conformité doivent tous deux :

- Accuser réception de la plainte au client dans les cinq (5) jours ouvrables. Cet accusé de réception confirmera l'action nécessaire pour résoudre la plainte et contiendra les détails de notre procédure de traitement des plaintes, ainsi que votre droit de soumettre la plainte au médiateur financier si vous n'êtes pas satisfait de notre évaluation et de notre décision ;
- Envoyer une première réponse au client dans un délai de quinze (15) jours ouvrables en lui faisant part de l'enquête qui a été menée, des conclusions tirées jusqu'à présent et, le cas échéant, de toute offre de réparation ;
- Accusé de réception supplémentaire : Dans le cas où le plaignant répond à la réponse initiale, le département Conformité/Assistance accusera réception de cette réponse dans les cinq (5) jours ouvrables.

Réponse finale : Une fois que la société a terminé son enquête, le client reçoit une réponse finale dans les trente (30) jours ouvrables. Cette réponse comprendra un résumé des résultats de l'enquête de la société. Le cas échéant, elle peut également inclure une offre finale de réparation.

Si, au bout de 5 semaines après la réception de la plainte, nous ne sommes toujours pas en mesure de résoudre le problème, le responsable de la conformité vous en informera par écrit en précisant les raisons du retard et en indiquant un délai estimé pour résoudre le problème ;

Lorsque le plaignant aura reçu la réponse finale, il disposera de 5 semaines pour

réagir. Si aucune réponse n'a été reçue du plaignant indiquant qu'il n'est toujours pas satisfait de l'explication, la plainte sera considérée comme résolue. Le Département de la Conformité enquêtera sur la plainte et répondra au Client dans un délai maximum de huit (8) semaines.

La Société s'efforcera toujours de résoudre les plaintes dès que cela sera raisonnablement possible, en tenant le Client au courant et en l'informant en conséquence.

Le département d'assistance et le département de conformité examineront minutieusement toute plainte (en tenant compte de toute information contenue dans les livres et registres de la société, y compris, mais sans s'y limiter, le journal du compte de trading du client) et parviendront à un résultat équitable.

- Toutes les plaintes seront traitées de manière confidentielle.

FAQs

Questions regarding this Procedure should be addressed, in the first instance, to the Support Department.

CONTACTS

Service d'Assistance aux Clients

support@forexmart.com Service de la Conformité

compliance@forexmart.com

ANNEXE I. Formulaire de plainte du client

A. Informations du Client :

Name:	Account number:
-------	-----------------

Address:	Phone number:
----------	---------------

B. Bref résumé de la plainte :

Name of Employee:	Department:
-------------------	-------------

Veillez décrire le produit ou le service dont vous vous plaignez (description, preuves, montant et moyen suggéré pour y remédier) :

Veillez joindre tout autre document pertinent qui pourrait nous aider à traiter la plainte :

Date et lieu

Signature du Client

A usage interne uniquement :

Complaint received by:		
Date of reception:		
Reference number:		
Department involved:		
Initial response to client: Date:	Y e s	N o
Initial action taken:----- ----- -----		
Informed Client of Initial Action Taken: Date:	Y e s	N o
Further Action Taken: ----- ----- -----		
File handed on to General Manager: Date:	Y e	N o
Summary of how the complaint was settled: ----- ----- -----		
Signature of responsible Officer:-----		D at e:-----