

# Prosedur Pengendalian Aduan

Tradomart SV Ltd.

Ogos 2018

Sekatan Hak Milik :

Dokumen terkawal adalah harta Tradomart SV Ltd. sebarang pendedahan, penghasilan semula atau penghantaran kepada pihak yang tidak

Dibenarkan tanpa kebenaran bertulis terlebih dahulu dari Tradomart SV Ltd. adalah dilarang.

## MAKLUMAT UNDANG-UNDANG

Tradomart SV Ltd. adalah sebuah syarikat yang diperbadankan di bawah Undang-undang Saint Vincent dan Grenadines dengan Nombor Pendaftaran 23071 IBC 2015 yang beribu pejabat di Shamrock Lodge, Murray Road, Kingston St. Vincent & the Grenadines dan memberikan pelaburan dan Perkhidmatan Tambahan (selepas ini "Syarikat") kepada Pelanggan melalui Platform Dagangan. Untuk maklumat lebih lanjut sila layari [www.forexmart.com](http://www.forexmart.com).

## PENGENALAN DAN SKOP PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN

Prosedur Penanganan Aduan yang sekarang (selanjutnya disebut Prosedur) mendedahkan perincian mengenai syarat dan proses yang dinyatakan dalam Syarikat ketika menangani aduan yang diterima dari Pelanggannya dan akan mengikat Syarikat dan Pelanggan.

## TAFSIRAN TERMA

Kecuali ditunjukkan kepada Syarikat, syarat-syarat yang termasuk dalam Prosedur Pengendalian Aduan ini akan memiliki maksud yang spesifik dan dapat digunakan dalam bentuk tunggal atau jamak yang sesuai.

## DEFINISI ADUAN

Aduan adalah ungkapan ketidakpuasan oleh Pelanggan mengenai penyediaan pelaburan dan / atau perkhidmatan sampingan yang disediakan oleh Syarikat.

Aduan hendaklah merangkumi:

- Nama penuh pelanggan;
- Akaun perdagangan pelanggan;
- Nombor urus niaga yang terjejas, jika berkenaan;
- Tarikh dan masa isu tersebut timbul;

- Penerangan mengenai isu tersebut

Aduan tidak boleh mengandungi bahasa yang menyinggung perasaan yang ditujukan kepada Syarikat atau Pekerja syarikat.

Syarikat boleh, berdasarkan budi bicara mutlakanya, menolak untuk menangani aduan sekiranya syarat-syarat yang terkandung dalam perenggan di atas, tidak dipenuhi.

## **PROSEDUR**

Semua aduan mesti dibuat secara bertulis dan akan diajukan, pada mulanya, ke Jabatan Sokongan Pelanggan. Sekiranya Pelanggan mendapat maklumbalas daripada Jabatan Sokongan Pelanggan tetapi menganggap bahawa aduan tersebut perlu diajukan lebih jauh, pelanggan boleh meminta Jabatan Sokongan Pelanggan untuk menyerahkannya ke Jabatan Pematuhan atau menghubungi terus Jabatan Pematuhan [compliance@forexmart.com](mailto:compliance@forexmart.com), yang akan menyiasat secara bebas dan tidak berat sebelah.

Jabatan Sokongan dan Jabatan Pematuhan hendaklah:

- Mengakui penerimaan Aduan kepada Pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja. Pengakuan ini akan mengesahkan tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan aduan tersebut dan akan mengandungi perincian Prosedur Penanganan Aduan kami, dan hak anda untuk merujuk Aduan Kewangan Ombudsman jika anda tidak berpuas hati dengan penilaian dan keputusan kami;
- Hantar maklum balas awal kepada Pelanggan dalam masa lima belas (15) hari bekerja yang melaporkan sepenuhnya penyiasatan yang berlaku, sebarang penemuan setakat ini dan, jika sesuai, sebarang tawaran penyelesaian;
- Pengakuan Lebih Lanjut: Dalam Situasi di mana pengadu memberi respons kepada Maklum balas Permulaan sekali lagi, Jabatan Pematuhan / Sokongan akan mengakui penerimaan respons tersebut dalam lima (5) hari bekerja.;

**Maklum balas Akhir:** Setelah Syarikat menyelesaikan penyiasatannya, pelanggan akan menerima Maklum balas Akhir dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja. Maklum balas tersebut akan merangkumi ringkasan laporan penyiasatan Syarikat. Sekiranya sesuai, ia mungkin termasuk tawaran penyelesaian terakhir.

Sekiranya setelah 5 minggu menerima aduan, kami masih belum dapat menyelesaikan masalah tersebut, maka Pegawai Pematuhan akan memberitahu anda secara bertulis yang menyatakan sebab-sebab kelewatan tersebut dan menunjukkan anggaran masa untuk menyelesaikan masalah tersebut;

Apabila pengadu telah menerima jawapan terakhir, dia mempunyai masa 5 minggu untuk memberi maklum balas. Sekiranya tidak ada sebarang maklum balas yang diterima dari pengadu yang menunjukkan bahawa dia masih tidak berpuas hati dengan penjelasan tersebut maka Pengaduan akan dianggap telah diselesaikan.

Jabatan Pematuhan akan menyiasat aduan dan kembali kepada Pelanggan dalam jangka waktu maksimum lapan (8) minggu.

Syarikat akan sentiasa berusaha menyelesaikan aduan secepat mungkin dengan wajar agar Pelanggan sentiasa dikemas kini dan dimaklumkan dengan sewajarnya.

Kedua-dua Jabatan Sokongan dan Jabatan Pematuhan akan memeriksa dengan teliti setiap aduan yang diperlukan (dengan mengambil kira setiap maklumat yang terdapat di dalam buku dan rekod Syarikat, termasuk tetapi tidak terhad kepada jurnal akaun perdagangan pelanggan) dan mencapai hasil yang adil.

- Semua aduan hendaklah dilayan secara sulit.

### **Soalan Lazim**

Pertanyaan mengenai Prosedur ini harus diajukan, pertama, kepada Jabatan Sokongan

### **HUBUNGI**

Jabatan Sokongan Pelanggan [support@forexmart.com](mailto:support@forexmart.com)

Jabatan Pematuhan [compliance@forexmart.com](mailto:compliance@forexmart.com)

### **LAMPIRAN I. Borang Aduan Pelanggan**

#### A. Maklumat Pelanggan :

Nama:	Nombor Akaun:
-------	---------------

Alamat:	Nombor Telefon:
---------	-----------------

#### B. Ringkasan Aduan :

Nama Pekerja:	Jabatan:
---------------	----------

Sila jelaskan produk atau perkhidmatan yang anda keluhkan (keterangan, bukti, jumlah dan cara yang disarankan untuk diselesaikan) :

Sila sertakan dokumen lain yang berkaitan yang dapat membantu kami menangani aduan

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

---

Tarikh dan tempat

---

Tandatangan Pelanggan

**Untuk kegunaan dalaman sahaja :**

Aduan diterima oleh : .....

Tarikh Penerimaan: .....

Nombor Rujukan: .....

Jabatan yang terlibat: .....

Maklum balas awal kepada pelanggan:                                    Ya                                    Tidak

Tarikh: .....

Tindakan awal diambil:

-----

-----

-----

-----

Pelanggan yang Dimaklumkan mengenai Tindakan Awal Yang Diambil:    Ya

Tidak

Tarikh: .....

Tindakan Selanjutnya

Diambil:

-----

-----

-----

-----

Fail diserahkan kepada Pengurus Besar:    Ya                                    Tidak

Tarikh: .....

Ringkasan bagaimana aduan diselesaikan:

-----

-----

-----

Tandatangan Pegawai yang bertanggungjawab:

Tarikh:

-----

-----