

شکایت سے نمٹنے کا طریقہ کار

ٹریڈومارٹ ایس وی لمیٹڈ

اگست 2018

ملکیتی پابندی

یہ کنٹرول شدہ دستاویز ٹریڈومارٹ ایس وی لمیٹڈ کی ملکیت ہے

ٹریڈومارٹ ایس وی لمیٹڈ کی پیشگی تحریری اجازت کے بغیر غیر متعلقہ فریقین کو مزید اشاعت اور ترویج کی اجازت نہیں ہے

قانونی معلومات

ٹریڈومارٹ ایس وی لمیٹڈ سینٹ ونسینٹ اور گریناڈائنز کے قوانین کے کام کرنے والی ایک کمپنی ہے جس کا رجسٹریشن نمبر 23071 آئی بی سی 2015 ہے جس کا ہیڈ آفس شیمروک لاج، مرے روڈ، کنگسٹن سینٹ ونسینٹ اینڈ گریناڈائنز میں ہے اور ٹریڈنگ پلیٹ فارم کے ذریعے اپنے صارفین کو سرمایہ کاری اور معاون سہولیات (اس کے بعد "کمپنی") پیش کرتی ہے۔ مزید معلومات کے لئے براہ کرم ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں

[www.forexmart.com](http://www.forexmart.com)

شکایت سے نمٹنے کے طریقہ کار کا تعارف اور دائرہ عمل

شکایت سے نمٹنے کا موجودہ طریقہ کار (اس کے بعد طریقہ کار) کمپنی کو اپنے صارفین سے موصول ہونے والی شکایت کو حل کرنے کی طے شدہ شرائط اور عمل سے متعلق تفصیلات فراہم کرتا ہے اور کمپنی اور صارف اس پر عمل کی پابند ہیں۔

شرائط کی وضاحت

جب تک کمپنی کو کہا نہ جائے گا، اس شکایت کو حل کرنے کے طریقہ کار میں شامل شرائط کا ایک مخصوص مطلب ہوگا اور جیسے مناسب ہوگا واحد یا اکثریت کے لئے استعمال کیا جاسکتا ہے۔

شکایت کی تعریف

شکایت کمپنی کی طرف سے فراہم کردہ سرمایہ کاری اور معاون سہولیات کی فراہمی کے بارے میں صارف کی طرف سے عدم اطمینان کا اظہار ہے۔

شکایت میں شامل ہوگا

صارف کا مکمل نام

صارف کا تجارتی اکاؤنٹ

متاثرہ لین دین کا نمبر۔ اگر ضروری ہو تو

شکایت سامنے آنے کی تاریخ اور وقت

مسئلہ کی تفصیل

شکایت میں کمپنی یا کمپنی کے ملازم کے لئے نا سائنشہ الفاظ شامل نہیں ہونے چاہیں۔ اگر اوپر پیراگراف میں درکار معلومات فراہم نہ کی گئی ہوں تو کمپنی اپنی صوابدید کے طور پر شکایت کو حل کرنے سے انکار کر سکتی ہے۔

## طریقہ کار

تمام شکایات تحریری طور پر دی جانی چاہئیں اور ابتداء میں کسٹمر سپورٹ سے رابطہ کیا جائے گا۔ اگر صارف کو کسٹمر سپورٹ کی طرف سے جواب موصول ہوتا ہے لیکن وہ سمجھتا ہے کہ شکایت کو مزید اٹھانے کی ضرورت ہے تو یا تو کلائنٹس سپورٹ ڈیپارٹمنٹ سے کہہ سکتا ہے کہ وہ اسے کمپلینس ڈیپارٹمنٹ تک بڑھا دے یا براہ راست شعبہ شکایات سے رابطہ کرے، جو آزادانہ اور غیر جانبدارانہ تحقیقات کرے گا۔ [compliance@forexmart.com](mailto:compliance@forexmart.com)

محکمہ معاونت اور تعمیل دونوں ہی ذمہ دار ہیں کہ

پانچ (5) کاروباری دنوں کے اندر صارف کو شکایت کی وصولی کی تصدیق کریں گے۔ یہ تصدیق شکایت کو حل کرنے کے لئے درکار ضروری کارروائی کی تصدیق کرے گی اور اس میں ہمارے شکایت کو حل کرنے طریقہ کار کی تفصیلات ہوں گی، اور اگر آپ ہماری تشخیص اور فیصلے سے غیر مطمئن ہیں تو شکایت مالی محتسب کو بھیجنے کے آپ کے حق کی تصدیق کرے گا

پندرہ (15) کاروباری دنوں کے اندر صارفین کو ابتدائی جواب بھیجیں گے جو تحقیقات کی مکمل تفصیل دے گا اب تک کے کسی بھی نتائج اور اگر مناسب ہو تو اس کے ازالے کی کوئی پیشکش بھی کرے گا

مزید اعتراف: اس صورتحال میں جس کے ذریعے شکایت کنندہ ابتدائی جواب کا جواب دیتا ہے تو پھر تعمیل/معاونت کا محکمہ پانچ (5) کاروباری دنوں کے اندر اس جواب کی وصولی کی تصدیق کرے گا۔

حتمی جواب: ایک بار جب کمپنی اپنی تحقیقات مکمل کر لے گی تو صارف کو تیس (30) کاروباری دنوں کے اندر حتمی جواب ملے گا۔ جواب میں کمپنی کی تحقیقات کا خلاصہ اور نتیجہ شامل ہوگا۔ اگر مناسب ہو، اس میں ازالہ کی حتمی پیشکش بھی شامل ہوسکتی ہے۔

اگر شکایت موصول ہونے کے 5 ہفتوں کے بعد بھی ہم اس مسئلے کو حل نہ کر سکیں تو تعمیل آفسر تاخیر کی وجوہات بیان کرتے ہوئے آپ کو تحریری طور پر مطلع کرے گا اور مسئلے کو حل کرنے کے لئے ایک اندازے کے مطابق وقت کا تعین کرے گا

جب شکایت کنندہ کو حتمی جواب مل جائے گا تو اس کے پاس جواب دینے کے لئے 5 ہفتے ہوں گے۔ اگر شکایت کنندہ کی طرف سے کوئی جواب موصول نہیں ہوا ہے جس سے ظاہر ہوتا ہو کہ وہ ابھی تک وضاحت سے غیر مطمئن ہے تو شکایت کو حل شدہ سمجھا جائے گا۔ تعمیل محکمہ شکایت کی تحقیقات کرے گا اور زیادہ سے زیادہ آٹھ (8) ہفتوں کی مدت کے اندر صارف کو واپس کرے گا۔

کمپنی ہمیشہ صارف کو باخبر رکھنے اور اس کے مطابق مطلع کرنے کے ساتھ ساتھ مناسب انداز میں قابل عمل شکایات کو حل کرنے کی کوشش کرے گی۔ محکمہ معاونت اور تعمیل دونوں ضرورت کے مطابق کسی بھی شکایات کا مکمل جائزہ لیں گے (فرم کی کتابوں اور ریکارڈ کے اندر موجود کسی بھی معلومات کو مدنظر رکھتے ہوئے، بشمول لیکن صارف کے تجارتی اکاؤنٹ جرنل تک محدود نہیں) اور ایک منصفانہ نتیجے تک پہنچیں گے۔

تمام شکایت صیغہ راز میں رہیں گی

متفرق سوالات

اس طریقہ کار سے متعلق سوالات کا جواب پہلی ہی فرصت میں محکمہ معاونت کی جانب سے دیا جانا چاہئے۔

رابطہ معلومات

شعبہ صارفین

[support@forexmart.com](mailto:support@forexmart.com)

محکمہ تعمیر

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

ضمیمہ نمبر 1 : شکایات کا فارم برائے صارفین

صارف کی معلومات

نام : اکاؤنٹ نمبر :

پتہ : فون نمبر :

ب: شکایات کا مختصر خلاصہ:

ملازمین کی تعداد: محکمہ:

براہ کرم اس پرائیکٹ یا سروس کی وضاحت کریں جس کے بارے میں آپ شکایت کر رہے ہیں (وضاحت، ثبوت، رقم اور حل ہونے کا متحوزہ طریقہ

براہ کرم کوئی اور متعلقہ دستاویزات فراہم کریں جو ہمیں شکایت کو حل کرنے میں مدد دے سکے

براہ کرم کوئی متعلقہ دستاویز بھی منسلک کریں کہ جو اس مسئلہ کے حل میں معاون ہوسکے

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

تاریخ و مقام

صارف کے دستخط

صرف دفتری استعمال کے لئے

شکایت کنندہ کا نام .....

تاریخ وصول .....

حوالہ نمبر .....

متعلقہ شعبہ .....

صارف کو ابتدائی جواب:

ہاں

نہیں

تاریخ: .....

ابتدائی اقدامات

---

---

---

---

کئے گئے اقدامات کے حوالے سے صارف کو مطلع کیا : ہاں

نہیں

تاریخ: .....

مزید اقدامات

---

---

---

---

فائل جنرل منیجر کے حوالے کی : ہاں

نہیں

تاریخ: .....

مسئلہ کو حل میں کئے گئے اقدامات کا خلاصہ

---

---

---

---

ذمہ دار آفیسر کے دستخط .....

تاریخ .....