

Prosedur Penanganan Keluhan

Tradomart SV Ltd.
Agustus 2018 Pembatasan
Hak Milik:

Dokumen terkendali ini adalah milik Tradomart SV Ltd. Berbagi, mengungkapkan, reproduksi, atau transmisi apapun kepada pihak yang tidak berwenang tanpa izin tertulis sebelumnya dari Tradomart SV Ltd. dilarang.

INFORMASI HUKUM

Tradomart SV Ltd. adalah perusahaan yang didirikan berdasarkan Hukum Saint Vincent dan Grenadines dengan Nomor Pendaftaran 23071 IBC 2015 yang berkantor pusat di Shamrock Lodge, Murray Road, Kingston St. Vincent & the Grenadines dan memberikan investasi dan Layanan tambahan (selanjutnya disebut "Perusahaan") kepada Kliennya melalui Platform Perdagangan. Untuk informasi lebih lanjut, silahkan kunjungi www.forexmart.com.

PENGANTAR DAN RUANG LINGKUP PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN

Prosedur Penanganan Keluhan (Setelah ini disebut Prosedur) mengungkapkan perincian mengenai syarat dan proses yang ditetapkan di Perusahaan saat menangani keluhan yang diterima dari Kliennya dan akan mengikat Perusahaan dan Klien.

INTERPRETASI ISTILAH

Kecuali ditunjukkan kepada Perusahaan, istilah-istilah yang termasuk dalam Prosedur Penanganan Keluhan ini akan memiliki arti khusus dan dapat digunakan dalam bentuk tunggal atau jamak sebagaimana mestinya.

DEFINISI KELUHAN

Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan Klien mengenai penyediaan investasi dan/atau layanan tambahan yang disediakan oleh Perusahaan.

Keluhan seharusnya berisi:

- Nama lengkap klien;
- Akun trading klien ;

- Nomor transaksi yang terdampak, jika berlaku;
- Tanggal dan waktu masalah muncul;

- Deskripsi masalah .

Keluhan tidak boleh menyertakan bahasa yang menyinggung baik yang ditujukan kepada Perusahaan atau karyawan Perusahaan.

Perusahaan dapat, atas kebijakannya sendiri, menolak untuk menangani keluhan jika persyaratan yang tercantum dalam paragraf di atas tidak dipenuhi.

PROSEDUR

Seluruh Keluhan harus secara tertulis dan harus ditujukan, pertama-tama, ke Departemen Dukungan Klien. Jika Klien menerima tanggapan dari Departemen Dukungan Klien tetapi menganggap bahwa keluhan perlu diajukan lebih lanjut, klien dapat meminta Departemen Dukungan Klien untuk meneruskannya ke Departemen Kepatuhan atau langsung menghubungi Departemen Kepatuhan compliance@forexmart.com, yang akan menyelidiki secara independen dan tidak memihak.

Baik Departemen Dukungan dan Departemen Penanganan harus:

- Mengakui penerimaan Pengaduan kepada Klien dalam waktu lima (5) hari kerja. Pengakuan ini akan mengkonfirmasi tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan pengaduan dan akan berisi rincian Prosedur Penanganan Pengaduan kami, dan hak Anda untuk merujuk Pengaduan ke Ombudsman Keuangan jika Anda tidak puas dengan penilaian dan keputusan kami;
- Mengirimkan tanggapan awal kepada Klien dalam waktu lima belas (15) hari kerja untuk melaporkan sepenuhnya penyelidikan yang terjadi, setiap temuan sejauh ini dan, jika sesuai, setiap tawaran ganti rugi;
- Pengakuan Lebih Lanjut: Dalam Situasi di mana pelapor menanggapi Tanggapan Awal, Departemen Kepatuhan/Dukungan akan mengakui penerimaan tanggapan tersebut dalam waktu lima (5) hari kerja.;

Tanggapan Akhir: Setelah Perusahaan menyelesaikan penyelidikannya, klien akan menerima Tanggapan Akhir dalam waktu tiga puluh (30) hari kerja. Tanggapan akan mencakup ringkasan hasil investigasi Perusahaan. Jika sesuai, itu juga dapat mencakup tawaran ganti rugi akhir.

Jika setelah 5 minggu menerima pengaduan kami masih belum dalam posisi untuk menyelesaikan masalah tersebut maka Pejabat Kepatuhan akan memberitahu Anda secara tertulis dengan menyebutkan alasan penundaan dan menunjukkan perkiraan waktu untuk menyelesaikan masalah tersebut;

Ketika pelapor telah menerima tanggapan terakhir, ia akan memiliki waktu 5 minggu untuk menanggapi. Jika tidak ada tanggapan yang diterima dari pelapor yang menunjukkan bahwa dia masih tidak puas dengan penjelasan tersebut, maka Pengaduan akan dianggap telah diselesaikan.

Departemen Kepatuhan akan menyelidiki keluhan dan mengembalikannya kepada Klien dalam jangka waktu maksimum delapan (8) minggu.

Perusahaan akan selalu berusaha untuk menyelesaikan keluhan sesegera mungkin dengan menjaga Klien tetap up to date dan mendapat informasi yang sesuai.

Baik Departemen Pendukung dan Departemen Kepatuhan harus secara menyeluruh memeriksa setiap keluhan sebagaimana diperlukan (dengan mempertimbangkan informasi apa pun yang terkandung dalam pembukuan dan catatan Perusahaan, termasuk namun tidak terbatas pada jurnal akun perdagangan klien) dan mencapai hasil yang adil.

- Semua keluhan akan diperlakukan secara rahasia.

FAQs

Pertanyaan terkait Prosedur ini harus ditujukan, dalam contoh pertama, ke Departemen Dukungan.

KONTAK

Clients Support Department support@forexmart.com

Compliance Department compliance@forexmart.com

APENDIKS I. Form Keluhan Pelanggan

A. Informasi Klien:

B. Rangkuman Singkat dari Keluhan:

Harap jelaskan produk atau layanan yang ingin anda keluhkan (deskripsi, bukti, jumlah dan cara penyelesaian yang disarankan:

Harap sertakan dokumentasi relevan lain yang akan membantu kami menangani komplain:

Tanggal dan tempat

Tanda tangan Klien

Hanya untuk penggunaan internal: