

eurotrader

Chính sách xử lý khiếu nại

Tháng Một 2024

Chính sách xử lý khiếu nại Eurotrade Internaonal Ltd

Thủ tục khiếu nại

Eurotrade Internaonal Ltd, một công ty trách nhiệm hữu hạn được đăng ký theo luật của Mauri chúng tôi theo đăng ký trên số 197389 GBC tọa lạc tại 3 Emerald Park, Trianon, Quatre Bornes 72257, Cộng hòa Mauri us, rất cẩn thận để duy trì các tiêu chuẩn cao. Khi chúng ta nhận thức được những lời phản nàn hoặc lo lắng, chúng ta sẽ tìm cách giải quyết các vấn đề càng nhanh càng tốt. Các thủ tục của chúng tôi được thiết kế để đảm bảo rằng các khiếu nại được xử lý công bằng và trong phạm vi hợp lý.

Quy trình thông thường được tóm tắt như sau:

Chúng tôi sẽ tìm cách giải quyết khiếu nại nhanh nhất có thể. Trong trường hợp khiếu nại không thể được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, chúng tôi sẽ phân bổ trường hợp cho một cá nhân cấp cao, người sẽ giải quyết khiếu nại.

Bạn sẽ được cung cấp tên và chi tiết liên hệ của người giải quyết khiếu nại của bạn. Người tiếp nhận khiếu nại của bạn sẽ chịu trách nhiệm lập biên bản khiếu nại của bạn, gửi cho bạn xác nhận khiếu nại ngay sau khi nhận được. Thông thường, điều này sẽ diễn ra trong vòng ba ngày làm việc.

Xác nhận sẽ nêu rõ bản chất của khiếu nại và có thể yêu cầu làm rõ thêm. Khiếu nại của bạn sẽ được kiểm soát bằng cách sử dụng hồ sơ của chúng tôi cùng với báo cáo từ những người khác nếu có liên quan. Chúng tôi cũng có thể viết thư cho bạn nếu chúng tôi cần thêm thông tin. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về tiến độ.

Chúng tôi mong muốn giải quyết khiếu nại chậm nhất là trong vòng bốn mươi (40) ngày làm việc. Nếu, trong bốn mươi (40) ngày làm việc, một thư phản hồi cuối cùng vẫn chưa được gửi cho bạn, bạn sẽ nhận được:

- i. Một phản hồi cuối cùng trình bày chi tiết các kết luận của chúng tôi và giải quyết khiếu nại. Người cho thuê này cũng sẽ xác nhận rằng, nếu bạn vẫn không đồng ý với phản hồi cuối cùng, bạn có thể chuyển khiếu nại của mình đến FSC. Điều này phải được thực hiện trong vòng sáu tháng kể từ ngày trả lời cuối cùng của chúng tôi, nếu không bạn sẽ mất quyền giới thiệu này.

Khi chúng ta cần có được thông tin từ par thứ ba, có thể có sự chậm trễ, nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng ta. Tại tất cả các me, chúng tôi tìm cách giải quyết các vấn đề trong vòng bốn mươi (40) ngày làm việc. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn nếu có sự chậm trễ.

Nếu chúng tôi nhận được khiếu nại không liên quan đến chúng tôi hoặc dịch vụ của chúng tôi và chúng tôi có thể liên hệ với công ty mà khiếu nại sẽ được giải quyết, chúng tôi sẽ:

- i. Viết thư cho công ty liên quan, giải thích rằng chúng tôi tin rằng khiếu nại là của họ và yêu cầu họ liên hệ trực tiếp với bạn.
- ii. Gửi kèm một bản sao của người cho thuê khiếu nại gốc, viết thư cho bạn kèm theo một bản

sao của người cho thuê của chúng tôi cho công ty cùng với chi tiết liên hệ của họ và yêu cầu bạn liên hệ trực tiếp (công ty cũng sẽ nhận được một bản sao của người cho thuê này).

Nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào về quy trình này, vui lòng liên hệ với Bộ phận Tuân thủ theo số compliance@eurotrader.com.

Công ty TNHH Eurotrade International

3 Công viên Ngọc lục bảo, Trianon, Quatre
Bornes 72257,
Cộng hòa Mauri
chúng tôi

T: +44 20 80047430

www.eurotrader.com (bằng tiếng Anh) |
support@eurotrader.com

Được ủy quyền và quản lý bởi FSC của Mauri
chúng tôi

(Số giấy phép GB22201125)

Tháng Một 2024