



Dasar Aduan

Untuk tujuan undang-undang dan/atau tafsiran untuk tujuan yang sama, dokumen rasmi ialah dokumen Inggeris. Terjemahan disediakan sebagai ihsan tetapi tidak boleh digunakan sebagai dokumen yang sah untuk tujuan undang-undang/untuk tujuan undang-undang atau secara amnya atas sebarang sebab undang-undang.

TUJUAN DASAR ADUAN

QUALITY FX LTD mengekalkan prosedur penyelesaian aduan dalaman jika seorang pelanggan mengadu tentang perkhidmatan kami.

Prosedur aduan ini harus berdasarkan hasil berikut:

- Kejelasan dan Ketelusan: Memastikan pengadu mempunyai pengetahuan penuh tentang prosedur yang akan diikuti apabila mengemukakan aduan.
- Kemudahan Capai: Memastikan pelanggan disediakan dengan kemudahan yang mudah diakses untuk mengemukakan aduan di mana-mana pejabat atau cawangan QUALITY FX LTD.
- Keadilan: Memastikan bahawa proses penyelesaian aduan adalah adil kepada pengadu dan syarikat.

Untuk mencapai hasil ini, QUALITY FX LTD telah mengambil pendekatan dengan dasar aduan yang melukiskan komitmen kami terhadap penyelesaian aduan yang adil.

KOMITMEN KE ARAH PENYELESAIAN ADUAN YANG ADIL

QUALITY FX LTD komited untuk memberikan perkhidmatan kewangan dengan kecekapan dan kecekapan yang sewajarnya dan dalam kepentingan pelanggan serta integriti industri perkhidmatan kewangan.

Walaupun piawai perkhidmatan kami yang tinggi, terdapat situasi di mana seorang pelanggan lebih suka mengemukakan aduan rasmi terhadap syarikat. Dalam situasi sedemikian, QUALITY FX LTD akan mengikuti prosedur aduan seperti yang diterangkan di bawah.

QUALITY FX LTD komited terhadap proses penyelesaian aduan yang telus dan mudah diakses yang adil kepada semua pihak yang terlibat. Untuk mencapai hasil ini, syarikat membuat komitmen berikut:

- Prosedur yang sesuai untuk mengemukakan aduan akan didedahkan secara terbuka dan dibuat mudah kepada pelanggan dalam bentuk bertulis.
- Kami akan menyelesaikan aduan pelanggan dengan menggunakan proses penyelesaian yang praktikal dan diuruskan secara berkesan.

- Kami akan melatih dan memberi kuasa kepada semua kakitangan yang berkaitan untuk memudahkan dan menyelesaikan aduan.
- Kami akan menangani aduan dengan cepat dan adil, dengan memberikan pertimbangan yang sewajarnya kepada setiap aduan.
- Kami akan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menyasat dan memberikan respons dengan segera kepada pengadu.
- Jika dianggap perlu, kami akan melantik mediator bebas untuk menyelesaikan aduan.
- Jika aduan diselesaikan dengan mendukung pengadu, kami akan menawarkan pampasan yang sesuai kepada pengadu tanpa sebarang kelewatan.
- Jika aduan tidak diselesaikan dengan mendukung pengadu, kami akan memberikan alasan bertulis untuk keputusan kami dan memberitahu pengadu tentang sebarang hak yang diberikan kepada pengadu untuk merujuk aduan ke forum lain.
- Kami akan menyimpan rekod semua aduan selama tempoh 5 tahun bersamaan dengan penunjuk sama ada aduan itu telah diselesaikan atau tidak.
- Kami akan menyasat, dan jika perlu, mengambil tindakan yang sesuai untuk mengelak dan mencegah keadaan yang serupa yang telah menimbulkan aduan.

PROSEDUR PENYELESAIAN ADUAN DALAM SYARIKAT

Apabila sebuah aduan diterima atau apabila seorang pelanggan telah menunjukkan niatnya untuk mengemukakan aduan rasmi dengan QUALITY FX LTD, prosedur berikut akan diikuti:

- Semak Prosedur Aduan syarikat di bawah dan berikan salinan prosedur kepada pengadu.
- Jika pengadu sebelum ini telah mengemukakan aduan secara lisan, arahkan pengadu untuk mengemukakan semula aduan secara bertulis.
- Segera setelah aduan diterima secara bertulis, teruskan untuk merakam aduan dalam Daftar Aduan syarikat dalam tempoh 1 hari bekerja.
- Berikan pengadu pengakuan bertulis penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja.
- Beritahu pengurusan atasan yang bertanggungjawab terhadap jabatan yang berkaitan untuk alokasi kepada individu yang terlatih dan mahir yang boleh menjawab aduan tersebut. Review

the company's Professional Indemnity Cover policy wording and inform the relevant insurers of the complaint and potential claim if needed.

- Semak teks dasar Perlindungan Indemniti Profesional syarikat dan maklumkan kepada penanggung yang berkaitan mengenai aduan dan tuntutan potensi jika diperlukan.
- Individu yang mengendalikan aduan akan menyiasat aduan dan menilai fail/transaksi yang mencetuskan aduan.
- Individu yang mengendalikan aduan akan berbincang dengan semua pihak dalaman yang berkaitan mengenai temuan awalnya.
- Berikan maklum balas awal kepada pengadu dan minta dokumen sokongan dan/atau maklumat tambahan dari pengadu jika perlu dalam tempoh tujuh hari bekerja. Dalam semua kes berikan alasan untuk sebarang keputusan yang diambil dan berkomunikasi tentang sebarang pengecualian yang dijangka dari jangka waktu yang ditetapkan.
- Jika perlu, perkara tersebut akan dirujuk kepada pembekal produk yang berkaitan untuk mendapatkan respons dan pengadu akan dimaklumkan mengenai perkembangan ini.
- Individu yang mengendalikan aduan, dengan berunding dengan jawatankuasa pengurusan, akan merumuskan respons bersama terhadap aduan tersebut. Jika dianggap perlu, seorang mediator bebas akan dilantik.
- Maklumkan kepada pengadu dengan cadangan penyelesaian berserta pilihan untuk merujuk perkara tersebut kepada Pengarah Urusan syarikat dalam tempoh empat belas hari bekerja selepas menerima aduan. Dalam semua kes, berikan alasan untuk sebarang keputusan yang diambil dan berkomunikasi tentang sebarang pengecualian yang dijangka dari jangka waktu yang ditetapkan.
- Respons syarikat boleh mengandungi perkara berikut:
 - Sebarang penyelesaian yang dicadangkan yang dianggap sesuai;
 - Cadangan penyelesaian bagi aduan tersebut;
 - Penolakan aduan dan alasan mengapa;
 - Permintaan maaf (jika sesuai) dan sebarang tindakan disiplin yang telah diambil terhadap kakitangan yang terlibat; dan
 - Masalah yang dikenalpasti dalam syarikat dan bagaimana ia akan diselesaikan.

- Kemaskini status aduan dalam Daftar Aduan syarikat dan simpan semua koresponden relevan selama tempoh 5 tahun.
- Jika semasa siasatan, individu yang mengendalikan aduan sedar bahawa aduan tersebut adalah dari jenis yang tidak lazim atau serius, langkah-langkah berikut akan digunakan:
 - Penyelia akan merujuk perkara tersebut kepada Pegawai Pematuhan; dan
 - Pegawai Pematuhan akan membuat cadangan mengenai cara untuk meneruskan aduan tersebut. Jawapan Pegawai Pematuhan boleh mencadangkan agar perkara tersebut dirujuk kepada Ombudsman Kewangan tempatan untuk mendapatkan pendapat atau dari seorang peguam dan jika demikian, pendapat peguam akan dicari.
- Semak alasan yang melahirkan aduan dan laksanakan tindakan pemulihan untuk mengelakkan dan mencegah aduan serupa di masa depan.
- Bagi tujuan penyelesaian aduan yang berkesan dan adil, semua kakitangan yang berkaitan dengan QUALITY FX LTD akan menerima latihan yang mencukupi, termasuk menyampaikan dan memastikan pengetahuan penuh mengenai peruntukan undang-undang dan Peraturan mengenai Prosiding Pejabat mengenai siasatan aduan.

PROSEDUR ADUAN

Tujuan dokumen ini

Organisasi ini adalah Pembekal Perkhidmatan Kewangan yang diberi kuasa dan sebagai sedemikian, kami mempunyai tugas tertentu terhadap anda, pelanggan kami. Salah satu tugas ini adalah penubuhan prosedur penyelesaian aduan formal, yang akan membenarkan anda untuk melaksanakan hak anda sebagaimana yang diperuntukkan dalam undang-undang.

Tujuan dokumen ini adalah untuk memberitahu anda mengenai prosedur yang harus diikuti untuk mengemukakan aduan formal kepada kami. Sila diberitahu bahawa prosedur penyelesaian aduan dalaman kami boleh dipinda atau dibatalkan oleh kami pada bila-bila masa.

Aduan mesti berkaitan

Menurut undang-undang, "aduan" bermaksud aduan khusus yang berkaitan dengan perkhidmatan kewangan yang diberikan oleh pemegang lesen atau wakil pemegang lesen kepada pengadu pada

atau selepas tarikh permulaan undang-undang, dan dalam aduan itu dinyatakan bahawa pemegang lesen atau wakil pemegang lesen:

- telah melanggar atau gagal mematuhi peruntukan undang-undang dan akibatnya pengadu telah menderita atau mungkin menderita kerugian kewangan; atau
- dengan sengaja atau lalai telah memberikan perkhidmatan kewangan kepada pengadu yang telah menimbulkan kerugian atau kerosakan kepada pengadu atau yang mungkin mengakibatkan kerugian atau kerosakan sedemikian; atau
- telah merawat pengadu secara tidak adil.

Persekitaran perkhidmatan kewangan adalah kompleks. Kami akan berusaha untuk menangani semua permintaan yang munasabah dari pelanggan kami, tetapi juga mungkin merujuk anda kepada fasiliti yang lebih sesuai. Jika aduan berkaitan dengan apa-apa aspek perkhidmatan kami, atau apa-apa pendedahan yang sepatutnya dibuat oleh kami, kami akan cuba menangani aduan tersebut secara bertulis, dalam tempoh tujuh hari.

Dalam kes di mana aduan berkaitan dengan perkara yang tidak dalam kawalan kami, seperti maklumat produk atau prestasi pelaburan, kami akan merujuk aduan kepada pembekal produk yang berkaitan. Sila diberitahu bahawa kami berhak untuk mendapatkan kos atau ganti rugi yang kami alami kerana pelanggan membuat tuntutan yang sia-sia, menjengkelkan atau tidak munasabah.

Aduan mesti dibuat secara bertulis

Bagi aduan untuk menerima perhatian yang seharusnya, kami meminta agar aduan anda dikemukakan kepada kami secara bertulis dalam tempoh lima (5) hari berkerja dari berlakunya peristiwa yang memberi asal kepada aduan anda (untuk tujuan ini, kecuali konteks memerlukan sebaliknya, "hari berkerja" adalah Isnin hingga Jumaat, tidak termasuk cuti umum di Kepulauan Marshall). Kegagalan untuk membantah dalam tempoh lima (5) hari berkerja dari berlakunya peristiwa yang memberi asal kepada aduan, akan dianggap pengesahan oleh anda terhadap semua tindakan yang diambil oleh kami sebelum anda membuat aduan.

Jika anda ingin membuat aduan formal, anda boleh melakukannya dengan menghantar aduan melalui e-mel ke **complaints@qfmarkets.com** bersama lampiran dokumen sebagaimana yang diterangkan di bawah. Pastikan bahawa jika aduan dihantar secara bersemuka atau melalui cara lain, anda mendapatkan dan menyimpan bukti penghantaran.

Prosedur

Proses penyelesaian aduan dalaman kami bertujuan untuk memberikan penyelesaian aduan yang adil dan berkesan. Tempoh masa yang dinyatakan dalam prosedur ini akan dipatuhi sebaik mungkin tetapi boleh diubah jika diperlukan. Panduan langkah demi langkah berikut menentukan prosedur yang akan kami laksanakan dan menunjukkan bagaimana aduan akan ditangani, setelah diterima oleh kami:

- Aduan anda dan semua komunikasi berkaitan dengan aduan anda mesti dibuat secara bertulis. Semua komunikasi lisan yang dibuat berkaitan dengan aduan mesti disahkan secara bertulis dalam tempoh tiga hari dari komunikasi tersebut.
- Sila nyatakan maklumat berikut:
 - Nama, nama keluarga dan maklumat hubungan;
 - Nombor Akaun Dagangan/ID Pengguna
 - Penerangan lengkap mengenai aduan anda dan tarikh di mana perkhidmatan kewangan yang membawa kepada aduan anda telah disediakan;The name of the person who furnished the financial advice or rendered the intermediary service that led to your complaint; and
 - Nama individu yang memberikan nasihat kewangan atau memberikan perkhidmatan perantaraan yang menyebabkan aduan anda; dan
 - Penyelesaian yang dikehendaki
 - Lampirkan sebarang dokumen atau bahan lain yang boleh membantu dalam penyelesaian aduan.
- Aduan tersebut akan direkodkan dalam Pendaftaran Aduan kami pada hari yang sama ia dibuat dan pengesahan bertulis penerimaan akan dihantar kepada anda. Kami akan menyimpan rekod aduan, dan mengekalkan rekod tersebut selama 5 tahun seperti yang dikehendaki oleh undang-undang. Sila ambil perhatian bahawa kaedah komunikasi yang dipilih oleh anda akan menentukan seberapa cepat kami akan memberi respons kepada aduan anda.
- Aduan tersebut akan segera dibawa kepada perhatian pengurus kanan yang bertanggungjawab atas jabatan yang berkaitan untuk diperuntukkan kepada individu yang terlatih dan mahir yang boleh memberi respons yang betul kepada aduan anda iaitu Pembantu Pemudah Selesaian Aduan.
- Keputusan sementara akan dibincangkan dengan semua pihak dalaman yang berkenaan, dan penyelesaian yang dicadangkan akan disampaikan kepada anda dalam tempoh tujuh hari bekerja selanjutnya. Dalam semua kes, kami akan memberi tahu anda tentang alasan-alasan bagi keputusan kami.
- Jika anda tidak berpuas hati dengan penyelesaian kami, anda boleh merujuk aduan kepada Pengarah Urusan perniagaan kami. Pengarah Urusan perniagaan boleh mengubah penyelesaian atau mengesahkannya. Sila dimaklumkan bahawa keputusan tertentu mungkin perlu diluluskan oleh jawatankuasa pengurusan QUALITY FX LTD. Dalam kes tersebut, kami akan berkomunikasi dengan anda tentang perkara tersebut, serta tarikh di mana keputusan akan diambil.
- Jika, selepas merujuk aduan kepada Pengarah Urusan perniagaan, anda masih tidak berpuas hati dengan hasilnya, kami akan menganggap aduan tersebut tidak selesai dengan memuaskan.