



## **DASAR PULANGAN WANG**

*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.*

Syarikat mungkin membenarkan pengecualian dalam beberapa kes apabila perlu untuk memulangkan bayaran yang dibuat dengan kad kredit, tetapi hanya jika Pelanggan dapat membenarkan sebab-sebab untuk berbuat demikian. Pelanggan boleh mengemukakan permintaan pulangan dalam kes di mana perkhidmatan tidak disediakan atau tidak seperti yang diterangkan. Pulangan adalah mungkin dalam kes di mana akaun telah didepositkan, tetapi tiada urusan niaga dilakukan dan hanya dibuat dengan kad kredit/akaun bank yang digunakan untuk deposit.

Bagi memulakan proses pulangan, Pelanggan perlu mengemukakan permintaan pembatalan dengan menghantar e-mel ke [support@qfmarkets.com](mailto:support@qfmarkets.com). Permintaan pembatalan mesti mengandungi maklumat berikut sekurang-kurangnya tetapi tidak terhad kepada:

- ✓ nama penuh Pelanggan;
- ✓ alamat kediaman;
- ✓ alamat e-mel dan nombor telefon (-s) untuk dihubungi;
- ✓ nombor akaun dagangan (-s);
- ✓ jumlah bayaran asal, tarikh bayaran, kaedah pembayaran yang digunakan (iaitu kad kredit/kad debit);
- ✓ nombor pengenalan bayaran (jika ada);
- ✓ sebab pembatalan tertakluk kepada syarat-syarat yang dinyatakan di bawah.

Semua maklumat dalam permintaan pembatalan yang dihantar kepada Syarikat hendaklah sama dengan maklumat yang asalnya dihantar dalam bayaran asal.

Anda bersetuju, apabila diminta oleh kami, untuk membayar sebarang yuran pemindahan bank yang dikenakan apabila anda mengeluarkan dana dari Akaun anda atau apabila dana dikembalikan oleh kami ke akaun bank yang ditetapkan oleh anda. Anda adalah yang bertanggungjawab sepenuhnya atas maklumat pembayaran yang anda berikan kepada kami, dan kami tidak menerima sebarang tanggungjawab jika maklumat pembayaran yang anda berikan kepada kami adalah tidak betul atau tidak lengkap. Ia juga difahami bahawa kami tidak menerima sebarang tanggungjawab bagi sebarang dana yang tidak dimasukkan secara langsung ke dalam akaun bank kami.

Semua permintaan pembatalan yang diterima akan ditangani oleh Syarikat mengikut terma dan syarat berikut:

- ✓ semua permintaan pembatalan harus disebabkan oleh sebab-sebab yang sah dan dapat diterima, dan sebab-sebab tersebut harus diterangkan dengan terperinci oleh Pelanggan dalam permintaan pembatalan;

- ✓ semua permintaan pembatalan harus dikemukakan dalam masa 7 hari sejak bayaran asal dibuat; Syarikat akan memaklumkan Pelanggan dalam kes di mana tidak mungkin untuk memproses permintaan pembatalan disebabkan oleh peraturan skema kad atau institusi pembayaran;
- ✓ semua permintaan pembatalan akan diproses dalam masa 10 hari berkerja seperti yang ditetapkan oleh Perjanjian Pelanggan untuk tuntutan berkaitan dengan operasi bukan perdagangan atau lebih lama dalam kes yang terkecuali; Syarikat akan memaklumkan Pelanggan dalam kes di mana masa tambahan diperlukan;
- ✓ semua permintaan pembatalan akan dikaji hanya jika jumlah yang diminta tidak melebihi jumlah bayaran asal serta margin bebas akaun dagangan;
- ✓ sebarang caj yang dikurangkan oleh institusi pembayaran serta sebarang kerugian atau kos, jika dialami atau ditanggung oleh Syarikat disebabkan oleh fluktuasi kadar pertukaran yang merugikan akan ditutupi daripada jumlah pulangan.