

CHÍNH SÁCH XỬ LÝ THAN PHIÊN

1. TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH

E-Global Trade & Finance Group, Inc. (sau đây được gọi là "E-Global") cam kết sẽ cung cấp các dịch vụ chuyên nghiệp và chất lượng cao cho tất cả khách hàng trên cơ sở liên tục. E-Global sẽ nỗ lực giải quyết các trường hợp một cách kịp thời và đưa ra hồi đáp lịch sự, hữu ích, cởi mở và thông tin cho mọi truy vấn của khách hàng hoặc công chúng. E-Global luôn chào đón phản hồi từ các khách hàng về chất lượng dịch vụ và hoạt động chung.

Tuy nhiên, nếu xảy ra trường hợp mà ở đó các dịch vụ được cung cấp không đáp ứng được kỳ vọng của các khách hàng E-Global, hoặc nếu E-Global có vi phạm hoặc sơ suất nghiêm trọng dẫn đến không thể cung cấp dịch vụ đó, hoặc các vấn đề khác mà ở đó khách hàng của E-Global có một trải nghiệm tiêu cực, khách hàng có quyền gửi than phiền đến E-Global và kỳ vọng một cuộc điều tra chính thức, công bằng và thích đáng sẽ được tiến hành, và một giải pháp tương ứng được cung cấp.

Chính sách Xử lý than phiền này đề ra quy trình gửi than phiền và những hoạt động mà E-Global sẽ thực hiện để đưa ra giải pháp.

2. ĐƯA RA THAN PHIÊN

Các khách hàng của E-Global được khuyến khích gửi vấn đề của họ đến Bộ phận Hỗ trợ khách hàng trước tiên để được giải quyết nhanh gọn. Nếu Bộ phận Hỗ trợ khách hàng cung cấp một hồi đáp mà khách hàng cho là không thỏa đáng, hoặc không thể giải quyết được vấn đề, hoặc nếu khách hàng sẵn lòng trải qua quy trình giải quyết than phiền chính thức, thì khách hàng cần yêu cầu Bộ phận Hỗ trợ khách hàng chuyên tiếp vấn đề của họ đến Bộ phận Xử lý than phiền hoặc gửi trực tiếp than phiền của họ đến complaints@markets4you.com

điện thoại. Khi gửi than phiền bằng văn bản, người than phiền (nghĩa là khách hàng) cần đảm bảo cung cấp thông tin sau cho Bộ phận Xử lý than phiền để cho phép giải quyết nhanh hơn:

- Tên và họ của khách hàng;
- Số tài khoản giao dịch của khách hàng;
- Số giao dịch bị ảnh hưởng, nếu có;
- Ngày và thời gian khi vấn đề xảy ra; và
- Một mô tả chi tiết về vấn đề.

Khi gửi than phiền qua điện thoại, tổng đài viên có thể đọc than phiền lại cho khách hàng để đảm bảo chi tiết than phiền đã được ghi lại chính xác. Trong một số trường hợp, Bộ phận Hỗ trợ khách hàng vẫn có thể yêu cầu khách hàng gửi than phiền bằng văn bản, để thu thập và ghi lại một cách phù hợp thông tin liên quan nhằm giải quyết than phiền.

3. HỒI ĐÁP BAN ĐẦU VÀ THỪA NHẬN

E-Global sẽ cung cấp một hồi đáp ban đầu đến người than phiền trong vòng 2 ngày làm việc. Hồi đáp ban đầu sẽ bao gồm các thông tin sau:

- Thừa nhận rằng than phiền đã được tiếp nhận bởi Bộ phận Xử lý than phiền;
- Tên của nhân viên sẽ tiếp tục xử lý than phiền;
- Mọi phát hiện đến thời điểm hiện tại, hoặc bất kỳ thông tin nào khác có thể liên quan đến vấn đề;
- Khung thời gian giải quyết than phiền;
- Một bản sao của Chính sách Xử lý than phiền được đính kèm.

4. HỒI ĐÁP GIA HẠN

Nếu E-Global không thể kết thúc cuộc điều tra và cung cấp cho người than phiền câu trả lời cuối cùng trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày thừa nhận than phiền.

E-Global sẽ phát hành một Hồi đáp gia hạn.

Hồi đáp gia hạn này sẽ thông báo cho người than phiền về lý do đã khiến E-Global không thể phát hành một Hồi đáp cuối cùng cho than phiền được gửi đi, cũng như cung cấp thêm thông tin về tiến độ điều tra than phiền, và thời điểm mà người than phiền có thể kỳ vọng sẽ nhận được thông tin tiếp theo từ E-Global.

5. HỒI ĐÁP CUỐI CÙNG

Sau khi E-Global kết thúc cuộc điều tra của chúng tôi, một email chứa tóm tắt thông tin cuộc điều tra sẽ được gửi cho người than phiền. Nếu phù hợp, email đó có thể bao gồm một đề nghị bồi thường cuối cùng.

Nếu E-Global không thể giải quyết than phiền theo cách thỏa đáng cho người than phiền, hoặc người than phiền thấy đề nghị bồi thường là không đủ hoặc không phù hợp, Hồi đáp cuối cùng sẽ chứa thông tin liên lạc cho BVI FSC để tiếp tục hòa giải cho than phiền.

6. ỦY BAN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH (FSC) BVI

FSC là một cơ quan quản lý tự chủ có trách nhiệm quản lý, giám sát và kiểm tra mọi dịch vụ tài chính tại và từ trong BVI. Để liên lạc với FSC, các khách hàng của E-Global được đề nghị viết thư, gọi điện thoại, gửi fax hoặc gửi qua email than phiền của họ đến:

British Virgin Islands Financial Services Commission

Pasea Estate

P.O. Box 418

Road Town, Tortola, VG 1110

Quần đảo Virgin thuộc Anh

Điện thoại: 284-494-1324 hoặc 284-494-4190

Fax: 284-494-5016

Email: commissioner@bvifsc.vg

Các khách hàng không có nghĩa vụ chấp nhận bất kỳ quyết định nào của Ủy ban liên quan đến than phiền của họ, và có quyền yêu cầu bồi thường bổ sung tại tòa án. Tuy nhiên, nếu quyết định của Ủy ban được chấp nhận, nó sẽ ngay lập tức có tác dụng ràng buộc với cả người than phiền lẫn E-Global.

7. CÁC HÀNH ĐỘNG KHÔNG ĐƯỢC CHẤP NHẬN

Đôi khi, hành vi hoặc hành động của các cá nhân có thể tạo ra một tình huống mà ở đó E-Global khó có thể xử lý than phiền đúng cách. E-Global hiểu rằng một số vấn đề được than phiền có thể làm tăng sự bức dọc của người than phiền, tuy nhiên, nếu điều này bị leo thang thành gây hấn (bất kể hình thức và phương thức) đối với nhân viên E-Global, điều này sẽ bị coi là không được chấp nhận. Mọi hành động bạo lực hoặc lạm dụng đối với các nhân viên đều sẽ không được chấp nhận.

Bạo lực không chỉ giới hạn ở các hành động gây hấn có thể dẫn đến tổn thương thể chất. Nó cũng bao gồm hành vi hoặc ngôn ngữ (dù là lời nói hay viết) có thể khiến các nhân viên cảm thấy e ngại, bị đe dọa hay bị lạm dụng, và có thể bao gồm lời đe dọa, lạm dụng bằng lời nói cá nhân, nhận xét tục tĩu và sự thô tục. E-Global cũng coi các tuyên bố kích động và cáo buộc vô căn cứ là hành vi lạm dụng.

E-Global cũng coi các yêu cầu vô lý là một hình thức của hành vi lạm dụng, nếu yêu cầu trở nên vô lý, nó bắt đầu ảnh hưởng đáng kể đến công việc của Bộ phận Xử lý than phiền. Các ví dụ có thể bao gồm:

- Liên tục yêu cầu hồi đáp trong một khoảng thời gian vô lý;
- Khăng khăng yêu cầu nói chuyện với một người đại diện cụ thể của công ty, khi điều này không thể được thực hiện;
- Liên tục thay đổi bản chất của một than phiền hoặc nêu các lo ngại không liên quan.

Nếu E-Global xác định hành động của người than phiền là không được chấp nhận, chúng tôi sẽ có hành động để bảo vệ các nhân viên của chúng tôi. Các ví dụ về hành động này có thể bao gồm giới hạn việc giao tiếp ở hình thức văn bản, hoặc từ chối tiếp tục giao tiếp, nếu ngôn ngữ lạm dụng hoặc xúc phạm được sử dụng trong thư từ. Trong trường hợp các đe dọa liên quan đến bạo lực thể chất, E-Global có thể gửi

8. XEM LẠI CHÍNH SÁCH (KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG)

Nhằm cải thiện các dịch vụ được cung cấp, E-Global sẽ giao cho Trưởng phòng Tuân thủ xem lại tất cả các than phiên trên cơ sở hàng quý để xác định các vấn đề hệ thống hoặc lặp lại. Nếu các vấn đề đó được xác định, E-Global sẽ cân nhắc các hành động có thể được thực hiện để đáp ứng hoặc khắc phục chúng.

Trưởng phòng Tuân thủ, hoặc một người chỉ định phù hợp, sẽ định kỳ xem lại Chính sách Than phiên ít nhất mỗi năm một lần để tăng cường năng lực cung cấp các giải pháp hiệu quả và năng suất. E-Global sẽ tuân thủ các khuyến nghị được đưa ra và cân nhắc các hành động có thể được thực hiện để đáp ứng các khiếm khuyết được xác định.