



THỦ TỤC KHIẾU NẠI DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

Chúng tôi – Gulf Brokers Ltd., áp dụng Thủ tục Khiếu nại này để đảm bảo quy trình xử lý khiếu nại phát sinh từ mối quan hệ giữa Gulf Brokers và khách hàng một cách nhanh chóng và công bằng.

1. Nộp đơn khiếu nại

Khách hàng có thể nộp đơn khiếu nại bằng văn bản và gửi cho Nhân viên Pháp chế của Gulf Brokers Ltd. và nhân viên này được ủy quyền xử lý và điều tra các khiếu nại của khách hàng.

Khách hàng có thể sử dụng hoặc được khuyến khích sử dụng *Mẫu Đơn Khiếu Nại* đính kèm và nộp theo một trong các cách thức sau:

1. Gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp Mẫu Đơn Khiếu Nại đính kèm về địa chỉ: Office 2, Suite C2, Orion Mall, Palm Street Avenue, Victoria, Mahé, Seychelles.
2. Gửi Mẫu Đơn khiếu nại đính kèm theo đường điện tử đến địa chỉ email sau: info@gulfbrokers.com.
3. Gửi qua fax theo số +44 208 068 9909

2. Xác nhận khiếu nại

Chúng tôi sẽ xác nhận đã nhận được đơn khiếu nại của khách hàng trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận.

3. Xử lý khiếu nại

Một khi chúng tôi xác nhận đã nhận được đơn khiếu nại của khách hàng, chúng tôi sẽ xem xét cẩn thận, điều tra các tình huống xung quanh khiếu nại của khách hàng và sẽ cố gắng nhanh chóng giải quyết.

Chúng tôi sẽ nỗ lực điều tra và cung cấp các kết quả điều tra cho khách hàng trong vòng hai (02) tháng kể từ ngày khách hàng gửi đơn khiếu nại cho chúng tôi. Trong quá trình điều tra, chúng tôi sẽ cập nhật cho khách hàng các thông tin về quá trình xử lý khiếu nại. Một trong các nhân viên pháp chế có thể trực tiếp liên hệ với khách hàng (qua email hoặc điện thoại) để làm rõ hơn và thu thập thông tin liên quan đến khiếu nại của khách hàng. Chúng tôi sẽ yêu cầu khách hàng nỗ lực hợp tác để xúc tiến công tác điều tra và xử lý khiếu nại của khách hàng.



Trong trường hợp cần điều tra thêm khiếu nại của khách hàng và chúng tôi không thể giải quyết trong vòng hai (02) tháng, chúng tôi sẽ gửi thư chờ trả lời hoặc công cụ lưu trữ dài hạn cho khách hàng. Sau khi gửi, thư chờ trả lời này sẽ nêu rõ nguyên nhân trì hoãn và thời gian dự kiến hoàn thành công tác điều tra. Trong mọi trường hợp, chúng tôi sẽ cung cấp cho khách hàng kết quả điều tra trong vòng không quá một (01) tháng kể từ ngày gửi thư chờ trả lời tùy theo tính chất phức tạp của sự việc và sự hợp tác của khách hàng.

4. Quyết định cuối cùng

Khi chúng tôi thu được kết quả, chúng tôi sẽ thông báo cho khách hàng và cùng với đó chúng tôi sẽ đưa ra giải trình về tình hình và các biện pháp hiệu chỉnh mà chúng tôi dự định thực hiện (nếu có).

A. Thông tin liên hệ của Ban Thanh tra Tài chính Seychelles:

Email: ombuds@seychelles.net

Địa chỉ: The Ombudsman, Room 306, Aarti Chambers, Mont Fleuri, Mahe, Seychelles.

ĐT: +248225147

Nếu khách hàng không hài lòng với quyết định cuối cùng của chúng tôi, khách hàng có thể kiểm tra tại văn phòng của Ban Thanh tra Tài chính và nhờ can thiệp để được bồi thường. Khách hàng lưu ý rằng Khách hàng phải liên hệ với Ban Thanh tra Tài chính trong vòng bốn (04) tháng kể từ ngày nhận được quyết định cuối cùng của Công ty, nếu không Ban Thanh tra Tài chính không thể giải quyết khiếu nại của khách hàng.

B. Thông tin liên hệ của Ủy ban Dịch vụ Tài chính Seychelles

Website: <http://www.fsaseychelles.sc/>

Địa chỉ: P.O.Box 991, Boisdé Rose Avenue Roche Caiman Victoria, Mahe, Cộng hòa Seychelles.

ĐT: (+248) 438 0800

Khách hàng hiểu rằng quyền thực hiện hành động pháp lý của khách hàng không chịu ảnh hưởng của sự hiện hữu hoặc việc sử dụng bất kỳ thủ tục khiếu nại nào nêu trên.



MẪU ĐƠN KHIẾU NẠI

NGÀY:

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên:

Họ:

Tên pháp nhân (trong trường hợp Khách hàng là một pháp nhân):

Số tài khoản:

THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA KHÁCH HÀNG:

Địa chỉ:

Thành phố/Tỉnh:

Mã vùng:

Quốc gia:

Số điện thoại:

Email:

THÔNG TIN VỀ KHIẾU NẠI

Ngày khiếu nại:

Nhân viên phụ trách cung cấp dịch vụ cho khách hàng:

Mô tả khiếu nại: (Sử dụng thêm giấy riêng nếu cần):

PHẦN DÀNH CHO NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH

Ngày giờ nhận:

Người nhận:

Chuyển cho:

Người trả lời: