



Polisi Pengendalian Aduan

(Complaints Handling Policy)

SENARAI KANDUNGAN

JADUAL AKRONIM	3
JADUAL DEFINISI DAN TAFSIRAN	3
1 PENGENALAN	5
2 PROSEDUR YANG BERKENAAN UNTUK MENGEMUKAKAN PERTANYAAN DAN ADUAN	6
2.1 Menghantar Pertanyaan	6
2.2 Mengemukakan Aduan	6
2.3 Mengakui Aduan anda	7
2.4 Proses Pengendalian Aduan	8
3 MAKLUMAT TAMBAHAN PERTANYAAN DAN ADUAN	9
4 TANGGUNGJAWAB PASUKAN KHIDMAT PELANGGAN DALAM MENERIMA ADUAN	10
5 PENDAFTARAN ADUAN	10
6 KLASIFIKASI ADUAN	11
7 MENGURUSKAN ADUAN	11
8 MAKLUM BALAS TERHADAP ADUAN	13
9 PEMANTAUAN ADUAN DAN PENYIMPANAN REKOD	13
10 LAPORAN ADUAN KEPADA LEMBAGA PENGARAH	14
11 PENYELESAIAN PERTIKAIAN	14

JADUAL AKRONIM

CO	Pegawai Pematuhan
FSA	Lembaga Perkhidmatan Kewangan Seychelles

JADUAL DEFINISI DAN TAFSIRAN

"Lembaga" ertinya Lembaga Pengarah Little Black Diamond Ltd;

"Hubungan Perniagaan" hendaklah mempunyai erti yang dinyatakan di bawah Seksyen 2 Akta Pencegahan Wang Akta 2006;

"Akta Syarikat" ertinya Akta Syarikat 1972;

"Syarikat" bermaksud **Little Black Diamond Ltd** dengan nama dagang **Axon Markets** yang berdaftar yang dibentuk dan didaftarkan di Republik Seychelles di bawah Akta Syarikat 1972;

"Aduan" bermaksud (i) permintaan atau tuntutan tertentu yang berkaitan dengan prestasi, perkhidmatan atau produk Syarikat, yang membantah prestasi atau menyatakan kecuaiian Syarikat dan mengemukakan permintaan yang relevan, khusus dan jelas dan / atau (ii) meminta pendapat atau kedudukan mengenai mana-mana kes tertentu atau meminta maklumat umum mengenai operasi dan perkhidmatan Syarikat tidak akan menjadi aduan dan / atau (iii) apa-apa ungkapan ketidakpuasan atau kebimbangan mengenai perkhidmatan atau produk yang disediakan oleh Syarikat, atau kelakuan Syarikat dalam melaksanakan sebarang aktiviti yang dikawal selia, di mana respons atau Penyelesaian secara jelas dijangka, hendaklah merupakan aduan;

"Pengadu" ertinya orang asli atau sah, syarikat tanpa entiti undang-undang atau entiti lain organisasi yang memperoleh atau berhasrat untuk memperoleh perkhidmatan atau produk kewangan daripada Syarikat atau penerima maklumat atau tawaran yang berkaitan dengan perkhidmatan;

"Pelanggan" hendaklah mempunyai erti yang dinyatakan di bawah Seksyen 2 Pencegahan Pengubahan Wang Haram Akta 2006;

"Pekerja" ertinya seseorang yang diambil bekerja oleh Little Black Diamond Ltd di peringkat bukan eksekutif;

"Orang" termasuk orang biasa dan orang yang sah;

"Polisi" bermaksud Dasar Pengendalian Aduan Little Black Diamond Ltd;

"Republik" ertinya Republik Seychelles;

Perkataan yang mengimpot satu jantina termasuk semua jantina dan perkataan lain yang mengimport Tunggal termasuk majmuk dan sebaliknya.

1 PENGENALAN

- 1.1 **Little Black Diamond Ltd** ("Syarikat") dengan nama dagang berdaftar **Axon Markets** adalah Pemegang Lesen Peniaga Sekuriti, dikawal selia dan diberi kuasa oleh Seychelles Lembaga Perkhidmatan Kewangan di bawah nombor lesen SD115.
- 1.2 Syarikat dikehendaki menubuhkan, melaksanakan dan mengekalkan yang berkesan dan Dasar dan Prosedur pengendalian aduan yang telus untuk pengendalian segera Aduan pelanggan.
- 1.3 Dalam hal ini, Syarikat telah menubuhkan Dasar Pengendalian Aduan ini ("Dasar") yang menetapkan proses yang diterima pakai oleh Syarikat untuk adil dan cepat mengendalikan pertanyaan, aduan dan pertikaian yang diterima daripada Syarikat Pelanggan, serta rangka kerja yang mantap yang terdiri daripada, prosedur, proses, mengawal dan memantau proses, untuk memastikan pengendalian Pelanggan dengan segera Aduan. Dasar ini menerangkan, antara lain, proses yang akan dilakukan oleh Pelanggan perlu mengikuti untuk mengemukakan pertanyaan dan/atau aduan kepada Syarikat.
- 1.4 Syarikat mengekalkan Rekod Aduan dan langkah-langkah yang diambil untuk suai manfaat penyelesaian aduan, selaras dengan Perundangan, Kaedah dan/atau Peraturan yang berkenaan.
- 1.5 Prosedur dan dasar Syarikat perlu dikaji semula setiap tahun atau sebagai perlu timbul, untuk memastikan Proses Pengendalian Aduan kekal cekap dan berkesan. Apa-apa perubahan yang perlu kepada prosedur harus ditunjukkan dalam Laporan Dasar Pengendalian Aduan ini.

2 PROSEDUR YANG BERKENAAN UNTUK MENGEMUKAKAN PERTANYAAN DAN ADUAN

2.1 Menghantar Pertanyaan

- 2.1.1 Jika Pelanggan mempunyai sebarang pertanyaan mengenai akaunnya, atau dia tidak berpuas hati dengan Perkhidmatan Syarikat, pada mulanya, Pelanggan harus menghubungi Jabatan Sokongan Pelanggan Syarikat melalui e-mel, sembang langsung, telefon atau apa-apa kaedah komunikasi rasmi lain yang disediakan oleh Syarikat, sebagai luas Majoriti pertanyaan dan isu boleh ditangani pada tahap ini.
- 2.1.2 Jabatan Sokongan Pelanggan Syarikat akan cuba menyelesaikan Pelanggan pertanyaan segera. Jika pertanyaan Pelanggan tidak dapat diselesaikan dengan serta-merta, Syarikat tetap komited untuk menangani dan menyelesaikannya dengan segera (biasanya dalam masa 3 hari perniagaan). Jika masa tambahan diperlukan, kami akan mengeluarkan memegang jawapan secara bertulis dan kami akan menunjukkan bila kami akan membuat hubungan selanjutnya untuk memaklumkan kepada anda tentang proses dan hasil siasatan.
- 2.1.3 Jika anda tidak berpuas hati dengan respons akhir yang diterima oleh Sokongan Pelanggan Jabatan, maka anda boleh menaikannya lagi, mengikut prosedur yang diterangkan dalam Seksyen 2.2. di bawah 'Mengemukakan Aduan'.

2.2 Mengemukakan Aduan

- 2.2.1 Lanjutan kepada perkara di atas, mana-mana Pelanggan yang tidak berpuas hati dengan jawapan akhir diterima oleh Jabatan Sokongan Pelanggan dan ingin mengemukakan pertanyaan selanjutnya, boleh mengemukakan aduannya secara elektronik dan bertulis kepada e-mel khusus Syarikat yang terdapat dalam laman web Syarikat di axonmarkets.com.
- 2.2.2 Pengadu, jika boleh, harus melaporkan kejadian atau tarikh majlis tertakluk aduan kepada Syarikat, secepat mungkin. Ini adalah perlu untuk membolehkan Syarikat menyiasat aduan dengan cekap yang mungkin.

-
- 2.2.3 Syarikat boleh menerima aduan yang dibawa oleh pihak ketiga yang bertindak bagi pihak a Pelanggan (Wakil Sah), selagi, Pelanggan yang diberi kuasa dalam menulis pihak ketiga dan memberikan kebenaran ini sebagai bukti kepada Syarikat melalui e-mel berdaftar beliau. Apabila Aduan dikemukakan oleh wakil atau orang lain yang diberi kuasa, Syarikat akan menyiasat asas undang-undang penyerahan, yang mesti dikemukakan oleh Pengadu dalam format yang diperlukan oleh Hukum. Sekiranya tiada kebenaran, Syarikat akan menghubungi Pengadu secara langsung, untuk mempercepatkan prosedur.
- 2.2.4 Pengadu hendaklah mengemukakan kepada Syarikat aduan yang lengkap dan ditandatangani Borang, seperti yang ditunjukkan dalam "Lampiran 1" Dasar ini. Aduan yang dikemukakan hendaklah sertakan maklumat yang benar, lengkap dan tepat. Pelanggan juga boleh menggunakan dokumentasi sokongan untuk mengiringi Aduannya. Maklumat yang diperlukan melalui Aduan yang dikemukakan adalah maklumat indikatif dan tambahan dan/atau penjelasan dan/atau bukti mungkin diminta, agar Syarikat dapat mengendalikan/menangani aduan dengan segera dan cekap.

2.3 Mengakui Aduan anda

- 2.3.1 Setelah berjaya mengemukakan Aduan, dan Syarikat akan Memperakui penerimaan aduan dalam tempoh dua puluh empat jam (24) dari penerimaan aduan dan memberikan nombor rujukan unik kepada pengadu.
- 2.3.2 Sebagai sebahagian daripada pengakuan, pengadu akan dimaklumkan mengenai jangka masa untuk menerima respons. Aduan aduan hendaklah di atas kertas atau di atas Satu lagi medium tahan lama dengan keupayaan untuk disimpan, termasuk cara digital.
- 2.3.3 Nombor rujukan unik harus digunakan dalam semua hubungan masa depan dengan Syarikat. Nombor rujukan unik membolehkan pengadu membuat susulan mengenai status mereka aduan pada bila-bila masa.

-
- 2.3.4 Setelah mengakui penerimaan, Syarikat akan menjalankan semakan yang tidak berat sebelah perkara itu dan menyampaikan kepada Pelanggan hasil Syarikat menyiasat dan mencadangkan tindakan pemulihan (jika berkenaan) dalam tempoh lima belas (15) bekerja hari dari tarikh pengakuan Syarikat.
- 2.3.5 Sekiranya Syarikat tidak dapat bertindak balas dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja, Syarikat akan memaklumkan Pelanggan sebab-sebab kelewatan dan nyatakan tempoh masa di mana ia mungkin untuk menyelesaikan Penyiasatan. Dalam apa jua keadaan, kami akan memberikan Pelanggan hasil daripada Siasatan syarikat tidak lewat daripada tiga puluh (30) hari perniagaan dari Tarikh Pengakuan syarikat, bergantung kepada kerumitan kes dan anda Kerjasama.

2.4 Proses Pengendalian Aduan

- 2.4.1 Syarikat menawarkan perkhidmatan pengendalian aduan yang boleh diakses, bebas, adil, bertanggungjawab, tepat pada masanya dan cekap. Pengadu boleh membuat aduan dan menerima perkhidmatan di atas untuk aduan secara percuma.
- 2.4.2 Syarikat diberi mandat untuk menjalankan analisis punca ke atas aduan yang diterima, supaya isu-isu yang lebih besar dapat dikenal pasti dan ditangani, serta, tindakan diambil membetulkan isu ini.
- 2.4.3 Syarikat memastikan Proses Pengendalian Aduan kekal telus, dan bahawa kakitangan yang mengendalikan aduan mengisytiharkan apa-apa konflik kepentingan yang timbul berkaitan aduan yang diterima. Dalam kes ini, jika boleh, pekerja lain perlu dilantik untuk mengendalikan kes itu. Dalam kes di mana pekerja dengan Konflik kepentingan adalah satu-satunya yang tersedia untuk mengendalikan aduan, atau perlu Akhirnya meluluskan keputusan yang dibuat berhubung dengan aduan itu, pekerja boleh masih mengendalikan perkara itu selagi konflik kepentingan diisytiharkan dengan betul.
- 2.4.4 Sebagai sebahagian daripada prosedur pengendalian aduan, topik kerahsiaan hendaklah ditangani, di mana ia dijelaskan bahawa kerahsiaan di sekitar aduan yang diterima daripada pelanggan atau orang yang bertindak bagi pihak pelanggan hendaklah dikekalkan sama sekali

3 MAKLUMAT TAMBAHAN PERTANYAAN DAN ADUAN

- 3.1. Syarikat mungkin memerlukan pada bila-bila masa semasa peperiksaan dan pengendalian pertanyaan dan aduan daripada Pelanggan untuk memberikan maklumat tambahan, penjelasan dan / atau dokumentasi dan kerjasama penuh Pelanggan agar siasatan Syarikat akan selesai.
- 3.2. Syarikat boleh memutuskan untuk melanjutkan tempoh masa penyiasatan, atau meletakkan perkara itu ditahan, atau menganggap perkara itu sebagai tertutup jika Pelanggan gagal bertindak balas dengan secukupnya dan/atau dalam jangka masa yang munasabah atau dalam jangka masa yang ditetapkan.
- 3.3. Kami menggalakkan Pelanggan untuk mengemukakan pertanyaan dan/atau aduannya dalam masa yang munasabah dari saat perkara itu berlaku. Pengadu, jika boleh, hendaklah melaporkan peristiwa atau tarikh majlis dan subjek Aduan kepada Syarikat, secepat mungkin. Ini adalah perlu untuk membolehkan Syarikat untuk menyiasat Aduan secepat mungkin.
- 3.4. Syarikat berhak untuk melayan Pertanyaan atau Aduan seperti yang ditutup dalam perkara berikut keadaan, antara lain:
 - a) di mana ditentukan bahawa tiada tindakan lanjut diperlukan oleh Pelanggan dan/atau Syarikat, setelah keputusan muktamad dikeluarkan oleh Syarikat, dan / atau
 - b) di mana perkara itu telah diselesaikan bersama, dan / atau
 - c) di mana Pelanggan telah gagal untuk bertindak balas dengan segera dan secukupnya kepada soalan dan permintaan Syarikat, dan/atau
 - d) di mana Syarikat telah memberikan respons substantif dan Pelanggan mempunyai gagal menunjukkan bahawa maklum balas tidak memuaskan dan/atau membuktikan tuntutan tersebut dengan data yang relevan, dalam jangka masa yang munasabah.
- 3.5. Syarikat akan memberitahu Pelanggan selepas penutupan pertanyaan atau aduan.

4 TANGGUNGJAWAB PASUKAN KHIDMAT PELANGGAN DALAM MENERIMA ADUAN

- 4.1. Pekerja Perkhidmatan Pelanggan hendaklah menerima dan menguruskan semua aduan dalam Syarikat.
- 4.2. Pekerja Perkhidmatan Pelanggan boleh membantu Pengadu dalam menyusun dan Menyusun mengemukakan Aduan sekiranya dia menghadapi kesukaran untuk melakukan perkara yang sama.
- 4.3. Pengadu hendaklah mengemukakan aduan berkaitan perkhidmatan yang diberikan berdasarkan Perjanjian Perkhidmatan Pelanggan.
- 4.4. Ketua Perkhidmatan Pelanggan hendaklah bertanggungjawab untuk mendokumentasikan semua aduan atau pertanyaan yang diterima oleh Syarikat.

5 PENDAFTARAN ADUAN

- 5.1. Syarikat, hendaklah mendaftarkan semua aduan sehingga ia ditangani. Daftar ini hendaklah merekodkan sekurang-kurangnya maklumat berikut:
 - i. identiti Pelanggan yang memfailkan aduan;
 - ii. identiti pekerja yang pada mulanya menerima Pelanggan Aduan;
 - iii. jabatan yang berkaitan dengan pekerja yang berkaitan;
 - iv. tarikh penerimaan aduan;
 - v. butiran aduan (keterangan penuh);
 - vi. sejauh mana dari segi kewangan potensi kerugian yang dituntut oleh Pelanggan Dialami;
 - vii. Tarikh dan ringkasnya, kandungan jawapan Syarikat kepada yang tersebut Aduan.
- 5.2. Syarikat hanya akan mengumpulkan maklumat yang diperlukan dan mengelakkan pengumpulan data yang tidak perlu berkenaan dengan pengadu kecuali merekodkan

data yang bertujuan untuk menyelesaikan Aduan. Semua butiran peribadi yang diperolehi dalam Hubungan menguruskan aduan tidak boleh dipadamkan daripada rekod atau dibuat Tidak sesuai untuk pengenalpastian untuk tempoh tidak kurang daripada tujuh (7) tahun.

- 5.3. Syarikat menguruskan Aduan dalam sistem yang telus; yang boleh dikesan dan ditadbir dalam setiap peringkat prosedur.

6 KLASIFIKASI ADUAN

- 6.1. Semua Aduan mesti dikelaskan bergantung kepada tahap keseriusan, dan kemudian dianalisis untuk mengenal pasti masalah dan trend kejadian sistemik, berulang dan tunggal.

Tahap 1 - aduan yang paling tidak serius. Aduan boleh diselesaikan pada hubungan pertama dengan Pelanggan. Aduan boleh diselesaikan tanpa meningkatkannya kepada Pegawai Pematuhan atau kepada Pengarah Urusan.

Tahap 2 - aduan yang lebih serius. CO mesti dimaklumkan mengenai Aduan tersebut dan boleh memberi input jika perlu untuk membantu menyelesaikan Aduan.

Tahap 3 - aduan yang paling serius. Aduan jenis ini memerlukan penglibatan Pengarah Urusan.

7 MENGURUSKAN ADUAN

- 7.1. Syarikat menguruskan semua aduan dan Pengadu secara sama rata, tanpa apa-apa diskriminasi, selaras dengan prosedur yang dikawal oleh Dasar ini.

- 7.2. Aduan dikendalikan oleh:

A. Khidmat Pelanggan

Jika boleh, semua Aduan mesti diselesaikan tanpa berlengah-lengah. Pekerja syarikat memajukan semua aduan yang dikemukakan secara bertulis kepada Perkhidmatan Pelanggan. Khidmat Pelanggan akan bertanggungjawab untuk

menyelesaikan Aduan. Pegawai-pegawai Jabatan Sokongan Pelanggan akan memaklumkan Pengadu proses yang sesuai untuk diikuti.

Sekiranya Wakil yang Diberi Kuasa menghubungi Syarikat bagi pihak yang lain orang, Pelanggan perlu memberi kebenaran secara bertulis kepada pihak ketiga dan menyediakan ini kebenaran sebagai bukti kepada Syarikat melalui e-mel berdaftar mereka.

Syarikat berhasrat untuk bertindak balas terhadap perkara tersebut dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja bergantung kepada Jenis aduan dan memastikan bahawa masa maksimum untuk menyelesaikan aduan dilakukan tidak melebihi tiga puluh (30) hari perniagaan.

B. Pegawai Pematuhan

Jika pekerja di Khidmat Pelanggan menganggap bahawa Aduan itu adalah Tahap 2 'lebih serius aduan', mereka akan mengemukakan Aduan kepada CO Syarikat. Pengadu ialah juga berhak mendekati CO secara langsung.

C. Pengarah Syarikat

Di dalam organisasi Syarikat, Pengarah Syarikat mewakili yang tertinggi tahap kuasa dalam menentukan penyelesaian Aduan. Pengarah-pengarah Syarikat hendaklah menyelesaikan aduan-aduan yang dianggap Tahap 3 'aduan yang paling serius' dan tidak boleh diuruskan mengikut prosedur di atas. Para Pengarah, hendaklah mengambil kira pendapat tersebut pegawai Pematuhan Syarikat.

- 7.3. Sokongan Pelanggan mesti memberikan setiap bantuan yang munasabah semasa pengendalian / pemeriksaan Aduan kepada CO dan Pengarah Syarikat yang bertujuan untuk menyelesaikan aduan secepat mungkin, dan demi kepentingan Pengadu.

8 MAKLUM BALAS TERHADAP ADUAN

- 8.1. Syarikat mengikut prosedur yang digariskan untuk memastikan bahawa Pengadu aduan diselesaikan dalam tempoh maksimum tiga puluh (30) hari perniagaan. Ini respons, termasuk alasan, sentiasa dihantar secara bertulis kepada Pengadu kepada alamat e-mel yang diberikannya. Seseengah aduan boleh diselesaikan dengan lebih cepat bergantung kepada fakta dan jenis Aduan. Pada dasarnya, Syarikat akan membalas kepada pengadu, dua puluh satu (21) hari perniagaan jika berkaitan dengan pasaran domestik dan tiga puluh (30) hari bekerja untuk aduan yang berkaitan dengan pasaran antarabangsa.
- 8.2. Jika Aduan lebih rumit dan mengambil masa lebih daripada tiga puluh (30) hari perniagaan untuk menyelesaikan, Syarikat akan menyampaikan sebab-sebab kelewatan. Kadang-kadang Pengadu diminta membekalkan maklumat tambahan yang diperlukan untuk siasatan aduan.
- 8.3. Apabila Aduan dikemukakan oleh orang lain atau dengan kaedah yang tidak sesuai untuk mewujudkan kebenaran penyerahan yang betul, Syarikat boleh meminta orang yang diberi kuasa untuk mengemukakan Aduan untuk mengesahkan aduan yang dipersoalkan.
- 8.4. Syarikat menambah alasan yang mencukupi, jelas dan sebulat suara untuk setiap keputusan diturunkan untuk menyelesaikan aduan, yang akan dihantar melalui e-mel kepada Pengadu secara bertulis. Jika keputusan itu merujuk kepada undang-undang, bukan sahaja undang-undang, tetapi juga peraturan yang berkaitan juga mesti dimasukkan dalam alasan di atas (jika berkenaan).

9 PEMANTAUAN ADUAN DAN PENYIMPANAN REKOD

- 9.1. Syarikat hanya akan mengumpulkan maklumat yang diperlukan dan mengelakkan pengumpulan data yang tidak perlu berkenaan dengan pengadu kecuali merekodkan data yang bertujuan untuk menyelesaikan aduan.
- 9.2. Selepas menyelesaikan prosedur, Syarikat hendaklah memelihara setiap bertulis atau elektronik Dokumen berkaitan aduan bagi tempoh tujuh (7) tahun.

9.3. Syarikat berhak menyediakan statistik dan laporan mengenai Aduan, yang bertujuan untuk meningkatkan kecekapan mentadbir Aduan.

10 LAPORAN ADUAN KEPADA LEMBAGA PENGARAH

Sekiranya Syarikat menerima lebih daripada 10 aduan secara dwi-tahunan, ia menyediakan laporan kepada Lembaga Pengarah, termasuk butiran berikut:

- Bilangan aduan dan puncanya
- Produk / Perkhidmatan dan titik pengedaran yang menghasilkan aduan yang paling banyak
- Masa untuk penyelesaian aduan
- Bilangan aduan yang ditegakkan dan ditolak
- Pampasan yang diberikan

Cadangan yang boleh membantu menangani / mencegah isu-isu yang timbul

11 PENYELESAIAN PERTIKAIAN

11.1. Apabila pertikaian antara Syarikat dan Pengadu tidak dapat diselesaikan oleh prosedur rasmi Syarikat, Pelanggan boleh mendapatkan laluan alternatif untuk menyerahsimpan aduan beliau.

11.2. Sekiranya lebih lanjut kepada siasatan yang dijalankan oleh Syarikat, Aduan Pelanggan ditolak oleh Syarikat dan/atau tidak diselesaikan, Pengadu boleh mengemukakan rayuan kepada FSA, agar tindakan penguatkuasaan yang diperlukan diambil.

11.3. Maklumat lanjut untuk Pelanggan boleh diakses melalui laman web FSA <https://fsaseychelles.sc/complaint-handling> dan juga di bawah:

Lembaga Perkhidmatan Kewangan (FSA):

Pengadu wajib mengisi Borang Pengendalian Aduan sebelum sebarang aduan disiasat oleh Pihak Berkuasa Perkhidmatan Kewangan.

Semua maklumat yang ditunjukkan pada borang mesti disediakan. Pengendalian Aduan Borang, yang boleh didapati di laman web FSA boleh dikemukakan oleh mana-mana yang Cara berikut:

1. Alamat emel:	complaints@fsaseychelles.sc
2. Surat rasmi yang dialamatkan Untuk:	The Chief Executive Officer Policy (Information & Communication Unit) Financial Services Authority Bois De Rose Avenue P.O Box 991, Victoria Mahé, Seychelles
3. Dihantar terus ke tangan kepada Pihak Berkuasa:	Bois De Rose Avenue, P.O. Box 991, Victoria, Mahe, Seychelles
Pautan ke borang pengendalian aduan	https://fsaseychelles.sc/other-fsa-documents/complaint-form/download

Lampiran 1: BORANG ADUAN

Little Black Diamond Ltd - Borang Aduan

A. MAKLUMAT PELANGGAN

NAMA:	NOMBOR AKAUN:
ALAMAT:	NOMBOR TELEFON:

B. RINGKASAN KESELURUHAN ADUAN

Sila terangkan produk atau perkhidmatan yang anda mengadu tentang (keterangan, bukti, amaun dan cara yang dicadangkan untuk diselesaikan):

Sila sertakan dokumentasi yang relevan yang boleh membantu Syarikat untuk mengendalikan ini Aduan. Dokumentasi yang akan disediakan oleh Klien adalah penyata pelanggan, surat-menyurat dengan Syarikat dan mana-mana dokumentasi sokongan lain yang akan diminta oleh Pegawai Pematuhan yang berkaitan dengan aduan Pelanggan.

TARIKH DAN TEMPAT

TANDATANGAN PELANGGAN

UNTUK KEGUNAAN DALAMAN SAHAJA:

Nombor Rujukan Aduan:	
Tarikh aduan diterima:	
Kakitangan dan Jabatan yang menerima ADUAN	
Pengakuan Dihantar Kepada Pelanggan:	YA, TIDAK dan tarikh
Pelanggan yang Dimaklumkan mengenai Tindakan Awal	YA, TIDAK dan tarikh
Jawapan Akhir Disediakan Untuk Pelanggan	YA, TIDAK dan tarikh
Ringkasnya, kandungan balasan Syarikat kepada Aduan tersebut:	

Mengadakan Jawapan Yang Diberikan Kepada Pelanggan:	YA, TIDAK, N / A
<hr/> Tandatangan Pegawai Pematuhan	TARIKH:

PENAFIAN:

Sila ambil perhatian bahawa penafian ini bertujuan untuk menjelaskan sebarang kemungkinan konflik yang mungkin timbul daripada versi pelbagai bahasa dokumen. Adalah penting untuk memastikan bahawa versi bahasa Inggeris membawakan kandungan undang-undang dengan tepat, kerana ia akan berfungsi sebagai sumber muktamad sekiranya berlaku sebarang pertikaian atau percanggahan.