



PROSEDUR TANGANAN ADUAN

Kami, Delcamp Global Markets Inc LTD (selepas ini disebut sebagai “Syarikat”), telah mengadopsi Prosedur Aduan ini untuk memastikan proses yang adil dan cepat dalam menangani aduan yang mungkin timbul dari hubungan kami.

1. Mengemukakan Aduan Anda

Untuk mengemukakan aduan kepada Syarikat, anda diminta untuk mengarahkan aduan anda ke email: complaints@trade24seven.com.

Setelah anda berjaya mengemukakan aduan, Syarikat akan mengurus dan menyasat aduan anda.

2. Pengakuan Aduan Anda

Kami akan mengakui penerimaan aduan anda dalam masa lima (5) hari bekerja dari penerimaan aduan anda.

3. Pengendalian Aduan Anda

Setelah kami mengakui penerimaan aduan anda, kami akan meninjaunya dengan teliti, menyasat keadaan sekeliling aduan anda dan akan cuba menyelesaikannya tanpa kelewatan yang tidak wajar. Kami akan berusaha sebaik mungkin untuk menyasat aduan anda dan memberikan hasil siasatan kami dalam tempoh enam (6) minggu dari tarikh anda mengemukakan aduan kepada kami. Semasa proses siasatan, kami akan mengemas kini anda mengenai proses pengendalian aduan anda. Salah seorang pegawai kami mungkin akan menghubungi anda secara langsung (termasuk komunikasi melalui email atau telefon) untuk mendapatkan, jika diperlukan, penjelasan dan maklumat lanjut berkaitan aduan anda. Kami memerlukan kerjasama penuh anda untuk mempercepatkan siasatan dan penyelesaian aduan anda.

Website: www.trade24seven.com Email: Info@trade24seven.com

Company Address: Bonvo Road, Fomboni, Island of Moheli, Comoros Union

Registration Number: HT00324013 License Number: BFX2024041



Sekiranya aduan anda memerlukan siasatan lanjut, dan kami tidak dapat menyelesaikannya dalam tempoh enam (6) minggu, salah seorang pegawai kami akan menghubungi anda sekali lagi secara langsung (termasuk komunikasi melalui email atau telefon) untuk memberitahu sebab-sebab kelewatan dan bila siasatan Syarikat dijangka selesai. Dalam apa jua keadaan, kami akan memberikan hasil siasatan kami tidak lewat dari satu (1) bulan dari tarikh Syarikat memaklumkan kepada anda mengenai sebab-sebab kelewatan, bergantung kepada kerumitan kes dan kerjasama anda.

Sila ambil perhatian bahawa Syarikat akan menganggap aduan anda sebagai ditutup dan menghentikan siasatan yang berkaitan sekiranya anda gagal untuk memberi maklum balas kepada pegawai kami dalam tempoh enam (6) minggu dari tarikh pengemukakan aduan anda.

4. Keputusan Akhir

Apabila kami mencapai keputusan, kami akan memaklumkan anda berserta penjelasan mengenai kedudukan kami dan langkah-langkah pemulihan yang kami berniat untuk ambil (jika berkenaan). Adalah difahami bahawa hak anda untuk mengambil tindakan undang-undang tetap tidak terjejas oleh kewujudan atau penggunaan mana-mana prosedur aduan yang disebut di atas.

5. Butiran Hubungan:

Sila arahkan aduan anda ke alamat berikut:

- Laman Web: <http://www.trade24seven.com>
- Melalui email: info@trade24seven.com
- Secara bertulis: Bonovo Road, Fomboni, Island of Mohéli, Comoros Union.