



**AMEGA**

# **Quy trình Xử lý Khiếu nại**

---

*Có hiệu lực từ ngày 05/12/2022*

1. Phạm vi
2. Định nghĩa
3. Quy trình
4. Báo cáo và lưu giữ hồ sơ
5. Mẫu đơn khiếu nại

## 1. Phạm vi

- 1.1. Quy trình Xử lý Khiếu nại ("Quy trình") đề ra quy trình được Amega Global Ltd. (gọi tắt là "Công ty") chấp nhận để xử lý hợp lý và nhanh chóng than phiền, tranh chấp hoặc khiếu nại nhận được từ Khách hàng (gọi tắt là "Khách hàng").
- 1.2. Đối với bất kỳ thuật ngữ nào được viết hoa và không được định nghĩa trong Chính sách này, vui lòng tham khảo Bảng chú giải thuật ngữ trong "Thỏa thuận Khách hàng" của Công ty.

## 2. Định nghĩa

- 2.1. Khiếu nại chính thức là tuyên bố không hài lòng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ đầu tư mà Người khiếu nại gửi đến Bộ phận Tuân thủ theo quy định trong Quy trình.
- 2.2. Bất kỳ khiếu nại nào của khách hàng cũng sẽ được điều tra nhanh chóng với sự lưu tâm cần thiết. Các khiếu nại chính về sự không hài lòng và/hoặc khiếu nại tiềm tàng của bạn có thể thuộc về các loại sau:
  - a. Thực hiện lệnh (ví dụ: chậm thực hiện lệnh, báo giá lại, trượt giá, giao dịch có sai sót, v.v.)
  - b. Lời khuyên đầu tư (ví dụ: lời khuyên không phù hợp)
  - c. Chất lượng hoặc thiếu thông tin cung cấp cho Khách hàng
  - d. Điều khoản hợp đồng/phí/lệ phí (bao gồm cả sự cố rút tiền, hủy bỏ lợi nhuận, v.v.)
  - e. Quản lý chung/dịch vụ khách hàng (bao gồm cả dịch vụ lưu ký/bảo quản an toàn)
  - f. Cung cấp hoặc thực hiện hoạt động kinh doanh trái phép
  - g. Khác (khách hàng phải nêu rõ bất cứ lý do nào khác không thuộc bất kỳ danh mục nào ở trên)

- 2.3. Khiếu nại phải được người khiếu nại chuyển đến Bộ phận Tuân thủ của Công ty bằng cách điền vào biểu mẫu thích hợp (Biểu mẫu trong Phụ lục 1 về khiếu nại Hoạt động Giao dịch và Biểu mẫu trong Phụ lục 2 về khiếu nại Hoạt động Phi thương mại), sau đó gửi đến Công ty qua e-mail theo địa chỉ [compliance@amegafx.com](mailto:compliance@amegafx.com).
- 2.4. Trong trường hợp Công ty nhận được thông báo qua đường dây liên lạc mà Công ty thiết lập để tiếp nhận khiếu nại, nhưng không nằm trong định nghĩa trên về "khiếu nại" và có thể được coi là thắc mắc; điều này sẽ được phân loại là thắc mắc chứ không phải khiếu nại và sẽ được chuyển tiếp đến bộ phận có thẩm quyền để được xử lý tương ứng. Người khiếu nại có quyền yêu cầu phân loại lại thắc mắc của họ là khiếu nại.

### 3. Quy trình

- 3.1. Bộ phận Tuân thủ sẽ xử lý hiệu quả bất kỳ khiếu nại nào nhận được từ người khiếu nại. Trong trường hợp khiếu nại liên quan đến Bộ phận Tuân thủ, khiếu nại đó sẽ được một thành viên trong Ban Quản lý Cấp cao xử lý.
- 3.2. Ngoài những điều trên, Bộ phận Tuân thủ sẽ tuân thủ quy trình được mô tả dưới đây khi xử lý khiếu nại:
  - a. Sau khi người khiếu nại nộp đơn khiếu nại, giấy báo nhận điện tử sẽ được gửi đến địa chỉ e-mail của người khiếu nại để đảm bảo rằng Công ty đã tiếp nhận khiếu nại và đang tìm cách giải quyết.
  - b. Khi xem xét khiếu nại và đưa ra quyết định về vấn đề này, Công ty sẽ trả lời người khiếu nại kèm theo biện pháp khắc phục được thực hiện hoặc làm rõ thêm và lý do đằng sau quyết định của Công ty (nếu có).
  - c. Công ty phải lập thành văn bản và lưu hồ sơ những thông tin sau:
    - I. Danh tính của người khiếu nại đã nộp đơn khiếu nại

- II. Tên của nhân viên đảm nhận việc cung cấp dịch vụ cho người khiếu nại
  - III. Ngày tiếp nhận khiếu nại/thắc mắc
  - IV. Chủ đề và mô tả đầy đủ về khiếu nại/thắc mắc
  - V. Hành động khắc phục được thực hiện và/hoặc hành động làm rõ thêm được cung cấp cho người khiếu nại.
- 3.3. Bộ phận Tuân thủ sẽ nỗ lực hết sức để giải quyết khiếu nại trong vòng năm (5) ngày làm việc. Khi xét thấy cần thiết, Bộ phận Tuân thủ sẽ trình thông tin nói trên lên Ban Quản lý Cấp cao để điều tra thêm. Trong trường hợp này, Công ty có thể mất thêm thời gian để hoàn chỉnh câu trả lời và do đó Công ty sẽ thông báo đầy đủ cho người khiếu nại về nguyên nhân chậm trễ và cho biết thời điểm hoàn tất điều tra.
- 3.4. Ban Quản lý Cấp cao sẽ điều tra thêm và phối hợp với các trưởng bộ phận có liên quan để giải quyết vấn đề khiếu nại. Câu trả lời cuối cùng hoặc câu trả lời đang chờ sẽ được gửi cho người khiếu nại, trong đó giải thích kết quả điều tra. Trong trường hợp chắc chắn hoãn lại phản hồi, Công ty sẽ nêu rõ lý do tại sao không thể giải quyết khiếu nại và cho biết thời gian cần thiết để giải quyết vấn đề.
- 3.5. Trong trường hợp quyết định sau cùng không thỏa mãn yêu cầu của người khiếu nại, người khiếu nại có thể tiếp tục khiếu nại thông qua Cơ quan Thanh tra Tài chính của Mauritius qua email tại [ombudspersonfs@ofsmauritius.org](mailto:ombudspersonfs@ofsmauritius.org).

## 4. Báo cáo và lưu giữ hồ sơ

- 4.1. Tất cả quyết định liên quan đến khiếu nại phải được thông báo cho người khiếu nại bằng văn bản và bản sao sẽ được Bộ phận Tuân thủ lưu giữ. Tất cả tài liệu liên quan đến khiếu nại sẽ được lưu giữ trong thời gian ít nhất năm (5) năm kể từ sau khi thực hiện khiếu nại và/hoặc chấm dứt mối quan hệ kinh doanh với Khách hàng.

## 5. Mẫu đơn khiếu nại

### Phụ lục I

**Loại: Hoạt động giao dịch**

Tên:

---

Omega Global Ltd là công ty đầu tư được cấp phép và chịu sự quản lý của Ủy ban Dịch vụ Tài chính Mauritius. Giấy phép Đầu tư Kinh doanh: GB22200548.

[support@amegafx.com](mailto:support@amegafx.com)

[www.omega.finance](http://www.omega.finance)

Họ:

E-mail đăng ký:

Số tài khoản:

Ngày/giờ xảy ra tình huống khiếu nại (theo giờ EET, giờ máy chủ Metatrader):

Số lượng tất cả vị thế khiếu nại và/hoặc lệnh đang chờ xử lý:

Mô tả ngắn gọn về tình huống khiếu nại:

Những điều khoản trong Chính sách Thực hiện lệnh hiện hành mà theo ý kiến của người khiếu nại đã bị vi phạm:

Bạn cảm thấy khiếu nại này có thể được giải quyết như thế nào:

**Vui lòng đính kèm mẫu đơn này với ảnh chụp màn hình Phần mềm Đầu cuối Giao dịch nếu bạn cảm thấy điều này sẽ hỗ trợ thêm cho yêu cầu khiếu nại.**

## Phụ lục II

**Loại: Hoạt động không giao dịch**

Tên:

Họ:

---

E-mail đăng ký:

Số tài khoản:

Ngày/giờ xảy ra tình huống khiếu nại:

Những điều khoản trong Thỏa thuận Khách hàng mà theo ý kiến của người khiếu nại đã bị vi phạm:

Bạn cảm thấy khiếu nại này có thể được giải quyết như thế nào:

**Vui lòng đính kèm mẫu đơn này với ảnh chụp màn hình Phần mềm Đầu cuối Giao dịch nếu bạn cảm thấy điều này sẽ hỗ trợ thêm cho yêu cầu khiếu nại.**