इस दस्तावेज़ का हिंदी अनुवाद केवल सुविधा के लिए प्रदान किया गया है।
किसी भी विरोधाभास की स्थिति में, इस दस्तावेज़ का अंग्रेजी संस्करण मान्य होगा।

ग्राहक शिकायत प्रक्रिया

'iFOREX' ब्रांड नाम के तहत संचालित Formula Investment House Ltd. BVI Financial Services Commission ("**FSC**") द्वारा रेगुलेटेड एक निवेश फर्म है।

कंपनी अपने ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करने और यह सुनिश्चित करने में अत्यधिक महत्व रखती है कि ग्राहक द्वारा की गई किसी भी शिकायत को कंपनी द्वारा ठीक से संभाला जाए। इसलिए, iFOREX मौजूदा और संभावित ग्राहकों के लिए उचित सरल शिकायत प्रबंधन के लिए प्रभावी और पारदर्शी प्रक्रियाओं को बनाए रखता है तथा शिकायतों और शिकायत समाधान के लिए किए गए उपायों का रिकॉर्ड रखता है।

इस प्रक्रिया का उद्देश्य उच्चतम स्तर की ग्राहक सेवा प्रदान करने का प्रयास करते हुए ग्राहकों की शिकायतों का निष्पक्ष और अनुकूल निपटान सुनिश्चित करना है।

यदि ग्राहक को iFOREX के साथ अपने किसी भी लेन-देन के संबंध में कोई शिकायत है, तो नीचे दी गई शिकायत प्रक्रिया का पालन करना होगा:

1. ग्राहक को Appendix A के रूप में अटैच शिकायत फॉर्म ("शिकायत फॉर्म") को भरने के बाद इसे ईमेल के माध्यम से कंपनी को complaints@iforex.com पर भेजना होगा।
2. iFOREX के भीतर संबंधित कर्मियों को शिकायत के बारे में सूचित किया जाएगा और आवश्यक कार्रवाई की जाएगी जिससे शिकायत का समाधान हो सके।
3. जब तक कंपनी द्वारा शिकायत को एक महत्वपूर्ण शिकायत के रूप में वर्गीकृत नहीं किया जाता है[1] (तब इसे यहां धारा 4 के अनुसार माना जाएगा), वैध ग्राहक शिकायत की आधिकारिक प्राप्ति के बाद शिकायत पर तुरंत कार्रवाई की जाएगी और शिकायत फॉर्म प्राप्त होने की तारीख से सात (7) व्यावसायिक दिनों के भीतर इसका समाधान होगा।
4. महत्वपूर्ण शिकायतों के मामलों में, कंपनी निम्नानुसार कार्य करेगी:
   a. शिकायत फॉर्म प्राप्त होने की तारीख से सात (7) व्यावसायिक दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को शिकायत फॉर्म की प्राप्ति की लिखित एक्नॉलेजमेंट भेजना।

[1] एक महत्वपूर्ण शिकायत का अर्थ होगा - रेगुलेटरी नियम का कथित उल्लंघन; कंपनी या उसके किसी निदेशक, कर्मचारी या एजेंट की ओर से गलत विश्वास, दुराचार या अनुचित व्यवहार; किसी मामले की आवृत्ति या पुनरावृत्ति जिसकी पहले शिकायत की गई थी (चाहे महत्वपूर्ण हो या अन्यथा); कि शिकायतकर्ता को उसकी वित्तीय परिस्थितियों के संबंध में महत्वपूर्ण वित्तीय हानि हुई है, या हो सकती है; शिकायत प्राप्त करने वाले संबंधित प्रबंधक द्वारा इसकी पहचान महत्वपूर्ण के रूप में की जाती है।

b. प्रारंभिक शिकायत फॉर्म प्राप्त होने की तारीख से एक (1) महीने के भीतर शिकायतकर्ता को अंतिम लिखित प्रतिक्रिया को भेजना।

c. जहां कंपनी ने ठोस प्रतिक्रिया दी है, कंपनी अपनी प्रतिक्रिया की डिलीवरी की तारीख (संचार के किसी भी माध्यम से) से चार (4) सप्ताह की समाप्ति के बाद शिकायत को निपटारा मानेगी, जब तक कंपनी को शिकायतकर्ता से यह संकेत न मिले कि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है।

d. उपरोक्त के बावजूद, यदि किसी ग्राहक की महत्वपूर्ण शिकायत का निपटान कंपनी द्वारा शिकायत फॉर्म प्राप्त होने की तारीख से तीन (3) महीने के भीतर नहीं किया जाता है, कंपनी तब FSC को सूचित करेगी और शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत के संबंध में FSC को सूचित करने के अधिकार के बारे में सलाह देगी।

CCP28112024

Appendix A

शिकायत फॉर्म

ग्राहक शिकायत फॉर्म	
ग्राहक का नाम:	**खाता संख्या:**
तारीख:	**ग्राहक संपर्क विवरण:**
शिकायत का कारण: (कृपया पूर्ण विवरण बताएं)	

CCP28112024