



Bridge the Difference

Dasar Pengendalian Aduan

29 April 2022

Complaints Handling Policy

29 April 2022

I. Pengenalan

BCR Co Pty Ltd (selepas ini dirujuk sebagai "Syarikat") adalah syarikat sendirian berhad yang diperbadankan di British Virgin Islands, (Syarikat No. 1975046), dilesenkan dan dikawal selia oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Kewangan British Virgin Islands - (Nombor Lesen SIBA / L / 19 / 1122), mempunyai alamat Berdaftar di Trident Chambers, Wickhams Cay, PO Box 146, Road Town, Tortola, British Virgin Islands. Dasar Pengendalian Aduan ini ("Polisi") menetapkan prosedur untuk BCR Co Pty Ltd ("Syarikat") untuk mengurus dan menyelesaikan aduan yang diterima daripada pelanggan dengan berkesan.

1. Objektif Kawalan

Objektif Dasar ini adalah untuk mengekalkan keyakinan pelanggan syarikat apabila mereka mempunyai aduan dan, oleh itu, meminimumkan potensi risiko kerosakan terhadap reputasi kami dan mengurangkan risiko litigasi dengan mengendalikan aduan daripada pelanggan atau prospek kami dengan cara yang tepat pada masanya, berkesan, dan konsisten.

2. Orang yang Bertanggungjawab

Pegawai Pematuhan Syarikat ditetapkan sebagai bertanggungjawab untuk fungsi pengurusan aduan, iaitu penerapan dasar ini, dan untuk mengkaji semula dasar ini secara berkala untuk memastikan ia terus mematuhi undang-undang, peraturan, garis panduan dan amalan terbaik dan penyiasatan industri. Pegawai Pematuhan firma juga bertanggungjawab untuk menyampaikan dasar firma ini kepada semua pekerja, pegawai, pengarah, wakil, dan penasihat firma.

Semua aduan akan dikemukakan kepada Pegawai Pematuhan, tidak kira bagaimana ia berasal. Pengurus Perkhidmatan Pelanggan (CS) akan menyaring semua aduan dan mengemukakannya kepada orang yang diwakilkan berkaitan yang akan beroperasi bagi pihak Pegawai Pematuhan dan yang bertanggungjawab untuk melaporkan apa-apa tindakan yang berhasil dan hasilnya kepada Pegawai Pematuhan.

Pengurus Perkhidmatan Pelanggan (CS) bertanggungjawab untuk memantau dan melaporkan aduan kecil kepada Pegawai Pematuhan. Pengurus CS hendaklah mengekalkan rekod semua aduan yang mungkin perlu dikemukakan pada bila-bila masa tanpa notis. Rekod tersebut hendaklah termasuk maklumat yang mengenal pasti pengadu, sebab aduan dan kemajuan perkara itu.

Lembaga bertanggungjawab untuk menangani aduan yang serius, bekerjasama secara langsung dengan Pegawai Pematuhan.

II. Tujuan

1. Tujuan Dasar Pengendalian Aduan kami adalah untuk:

- i. Mengiktiraf, dan melindungi hak pelanggan, termasuk hak untuk memberi komen dan mengadu;
- ii. Menyediakan mekanisme yang cekap, adil dan mudah diakses untuk menyelesaikan aduan pelanggan;
- iii. Memberi maklumat kepada pelanggan mengenai proses pengendalian aduan.

III. Definisi

1. Aduan bermaksud 'ungkapan ketidakpuasan hati atau kebimbangan yang tulen mengenai

perkhidmatan Syarikat, atau proses pengendalian aduan itu sendiri.' Aduan boleh dibuat melalui faks, e-mel, secara bertulis dan melalui laman web Syarikat. Aduan lisan hendaklah didokumenkan dengan segera oleh pekerja yang menerima aduan tersebut.

2. 'Pengadu' bermaksud orang atau organisasi yang membuat aduan.
3. 'Pelanggan' atau 'Pelanggar' bermaksud individu atau organisasi yang menerima, perkhidmatan, atau terlibat dalam hubungan perniagaan.
4. Pertikaian bermaksud perselisihan rasmi pelanggan dengan produk dan perkhidmatan Syarikat yang membawa kepada beberapa jenis semakan atau penentuan dalaman atau luaran.

IV. Komitmen

1. Kami komited untuk pengurusan aduan yang cekap dan berkesan. Komitmen kami melibatkan:
 - i. menggalakkan budaya organisasi yang mengalu-alukan aduan sebagai peluang untuk meningkatkan perkhidmatan
 - ii. pembangunan dan penyelenggaraan Sistem Aduan berkomputer untuk menguruskan aduan;
 - iii. penggunaan dan penyebaran dasar ini 'Pengendalian Aduan BCR Co Pty Ltd Dasar'; Dan
 - v. Melaporkan maklumat mengenai pengurusan aduan dalam laporan eksekutif dan Lembaga.

V. Keadilan

1. Kami menyedari perlunya berlaku adil kepada pengadu, Syarikat dan pekerja yang mana aduan boleh dibuat.
2. Sekiranya pelanggan mengadu, kami akan:
 - i. melayan pengadu dengan kebijaksanaan, ihsan, dan keadilan pada setiap masa;
 - ii. mengekalkan kerahsiaan aduan yang sesuai pada setiap masa; Dan
 - iii. tidak menjadi mangsa atau mengganggu pengadu kerana apa-apa aduan yang dibuatnya terhadap kami.

VI. Sumber

1. Kami mempunyai sumber yang komited untuk mengendalikan aduan melalui Sistem Log Aduan yang disesuaikan dan berkomputer yang hanya tersedia untuk Pegawai Pematuhan dan Sokongan Perkhidmatan Pelanggan untuk mengendalikan dan memantau aduan.

VII. Keterlihatan proses aduan

1. Kami menggalakkan kewujudan Dasar Pengendalian Aduan kami melalui penyiaran dasar ini di laman web kami.

VIII. Prosedur

1. Memfailkan Aduan
 - i. Pelanggan yang bersedia mengemukakan aduan dinasihatkan untuk melengkapkan Borang Aduan dan menghantarnya kepada Syarikat melalui perkara berikut: Hantar e-mel dengan penjelasan aduan kepada compliance@thebcr.com.

2. Bagaimana aduan anda akan dikendalikan

- i. Setelah menerima aduan pelanggan, Syarikat akan mendaftarkan aduan tersebut terus ke Sistem Log Aduan kami, memberikan nombor rujukan yang unik. Nombor rujukan unik akan dimaklumkan kepada pengadu pada surat jawapan awal kami dalam masa yang munasabah, dan secara amnya dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan. Nombor rujukan unik harus digunakan dalam semua hubungan masa depan dengan Syarikat kami.
- ii. Kami kemudiannya akan meneliti dengan teliti semua aduan, prosedur kami untuk mengendalikan aduan diperintah sebagai adil dan tidak berat sebelah. Kami kemudiannya akan menyemak aduan tersebut dan menentukan sama ada terdapat maklumat yang mencukupi untuk meneruskannya. Kami mungkin meminta maklumat atau penjelasan lanjut daripada anda.
- iii. Kami berhasrat untuk menyelesaikan sebarang aduan dalam tempoh 30 hari dari tarikh kami menerima aduan anda. Ini mungkin tidak selalu mungkin, kerana kadang-kadang kerumitan aduan mungkin memerlukan lebih banyak masa untuk menyiasat sepenuhnya. Jika kami tidak dapat menyelesaikan aduan anda dalam masa 30 hari dari tarikh penerimaan, kami akan menghubungi anda untuk menjelaskan sebab kami tidak dapat menyelesaikan aduan anda dan memberi anda petunjuk bila kami akan menghubungi selanjutnya.
- iv. Sekiranya aduan anda tidak dapat diselesaikan dalam tempoh tiga bulan dari tarikh penerimaan asal, kami akan menghantar surat yang menjelaskan sebab kami masih belum menyelesaikan aduan anda dan memberikan anda jangka masa penyempurnaan yang dijangkakan. Syarikat hendaklah dengan serta-merta memaklumkan kepada Suruhanjaya aduan itu dan sekiranya pengadu, jika dia mahu, hendaklah memaklumkan kepada Suruhanjaya secara langsung mengenai aduannya dan/atau mengambil apa-apa tindakan lain yang berkaitan (termasuk timbang tara dan/atau prosedur mahkamah).
- v. Jawapan terakhir kami akan menasihati penemuan kami dan, jika sesuai, apakah tindakan yang diambil untuk menyelesaikan perkara itu. Kami akan menangani perkara aduan anda, dan di mana aduan itu ditegakkan, kami akan menawarkan penyelesaian yang konsisten dengan melayan semua pelanggan kami secara adil.
- vi. Jika anda menghubungi kami semasa siasatan kami dan ahli kakitangan yang mengendalikan aduan anda tidak tersedia, maka ahli pasukan kami yang lain akan dapat membantu anda.

3. Merayu keputusan – semakan luaran

- i. Apabila memberikan keputusan muktamad yang tidak memenuhi sepenuhnya tuntutan pengadu, kami akan memberitahu pengadu secara bertulis dengan penjelasan menyeluruh mengenai kedudukan kami mengenai aduan itu dan menetapkan pilihan pengadu untuk mengekalkan aduan contohnya, melalui Suruhanjaya atau Mahkamah yang berkaitan.

IX. Caj

1. Pengadu boleh membuat aduan dan menerima prosedur di atas untuk aduan secara percuma.

X. Latihan dan kaunseling pekerja

1. Di mana aduan dibuat mengenai pekerja, sama ada mengenai cara umum pekerja atau mengenai pekerja yang memberikan maklumat yang salah, dan selepas penyiasatan jika kami menganggap aduan itu dibenarkan, pekerja akan diberikan latihan dan / atau kaunseling.

XI. Maklumat pihak berkuasa yang berkaitan

1. Suruhanjaya Perkhidmatan Kewangan

- i. Laman web: <https://www.bvifsc.vg/>
- ii. Nombor Telefon: 284-494-1324 atau 284-494-4190
- iii. Alamat: Pasea Estate, P.O. Box 418, Road Town, Tortola, VG 1110, British Virgin Islands

XII. Penyimpanan rekod aduan

1. Syarikat hendaklah mengekalkan semua aduan atau rungutan untuk tempoh minimum tujuh tahun. Rekod semua aduan akan disimpan dalam Sistem Log Aduan kami, untuk tujuan kerahsiaan, pemantauan, dan penilaian. Akses kepada rekod aduan akan dihadkan kepada kakitangan yang diberi kuasa sahaja.

XIII. Kajian

1. Dasar Pengendalian Aduan akan dikaji semula secara berkala untuk memastikan ia memenuhi keperluan Syarikat dan pelanggannya oleh Pegawai Pematuhan dan akan diluluskan oleh Lembaga Pengarah Syarikat.

In the event of any discrepancy between the English original version of the above content and any foreign language translation, the English version prevails.

Sekiranya terdapat percanggahan antara versi asal bahasa Inggeris kandungan di atas dan terjemahan bahasa asing, versi Bahasa Inggeris diguna pakai.