

HIROSE SOLUTIONS LIMITED

Complaints Handling Policy ***Kebijakan Penanganan Pengaduan***

We are committed to providing a high standard of service to our clients on every occasion. We do recognize however, that occasionally there may be circumstances where you are dissatisfied with the service that you receive from us and wish to raise a complaint. Normally, complaints arise from misunderstandings and most can be resolved quickly and easily. In the first instance please contact our Client Services Team.

Kami berkomitmen untuk memberikan standar layanan yang tinggi kepada klien kami di setiap kesempatan. Namun kami menyadari, bahwa terkadang ada situasi di mana Anda tidak puas dengan layanan yang Anda terima dari kami dan ingin mengajukan keluhan. Biasanya, keluhan muncul karena kesalahpahaman dan sebagian besar dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah. Pertama-tama silakan hubungi Tim Layanan Klien kami.

If our client services team is unable to resolve the matter you may refer it as a complaint to our compliance department. Please set out the complaint clearly, ideally in writing. The compliance department will carry out an impartial review of the complaint with a view to understanding what did or did not happen and to assess whether we have acted fairly within our rights and have met our contractual and other obligations. A full written response will be provided within eight weeks of receiving the complaint.

Jika tim layanan klien kami tidak dapat menyelesaikan masalah ini, Anda dapat merujuknya sebagai keluhan ke departemen kepatuhan kami. Harap sampaikan keluhan dengan jelas, sebaiknya secara tertulis. Departemen kepatuhan akan melakukan peninjauan yang tidak memihak terhadap pengaduan dengan tujuan untuk memahami apa yang terjadi atau tidak dan untuk menilai apakah kami telah bertindak adil sesuai hak kami dan telah memenuhi kewajiban kontrak dan lainnya. Tanggapan tertulis lengkap akan diberikan dalam waktu delapan minggu setelah menerima pengaduan.

Please write to: info@hirosecs.com

Silakan kirim ke alamat email: info@hirosecs.com

We will make every effort to resolve your complaints as soon as possible.

Kami akan berusaha menyelesaikan keluhan Anda sesegera mungkin.