



शिकायत और विवाद समाधान नीति

मई 2024

COMPLAINTS AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

1. INTRODUCTION

1.1 This Complaint and Dispute Resolution Policy ("Policy") sets out the process adopted by ONEBID ASSET LLC ("Company") for the reasonable and prompt handling of complaints, disputes or claims received from Clients ("Client", "you", "your").

1.2 The purpose of this Policy is to consider and resolve complaints, disputes or claims received from the Company's Clients who have completed the registration procedure on the Company's website in relation to the Services provided by the Company to Clients in accordance with Section 6 of the "Client Agreement" (hereinafter referred to as the "Agreement").

2. DEFINITIONS

2.1 Claim, complaint or dispute:

- any dispute between the Client and the Company when the Client has reasonable grounds to believe that the Company has violated one or more terms of the Agreement as a result of any act or omission, or when the Client has claims regarding non-trading transactions;
- any dispute between the Client and the Company when the Company has reason to believe that the Client has violated one or more terms of the Agreement as a result of any act or omission.

2.2 Client:

- a legally competent individual who has reached the age of 18 and has completed the registration procedure on the Company's website for the purpose of conducting trading operations on margin trading terms.

Any capitalized terms not defined in this Policy are listed in Section 16 of the Client Agreement.

शिकायत और विवाद समाधान नीति

1. परिचय

1.1 यह शिकायत और विवाद समाधान नीति ("नीति") ONEBID ASSET LLC ("कंपनी") द्वारा अपनाई गई प्रक्रिया को निर्धारित करती है जो ग्राहकों ("क्लाइंट", "आप", "आपके") से प्राप्त शिकायतों, विवादों या दावों के उचित और शीघ्र निपटारे के लिए है।

1.2 इन नियमों का उद्देश्य कंपनी की वेबसाइट पर पंजीकरण प्रक्रिया पूरी करने वाले ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों, विवादों या दावों पर विचार करना और उन्हें हल करना है, जो ग्राहकों को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में "ग्राहक समझौता" के अनुभाग 6 के अनुसार किया गया है (जिसे आगे "समझौता" कहा जाएगा)।

2. परिभाषाएं

2.1 दावा, शिकायत या विवाद:

- कोई भी विवाद जो ग्राहक और कंपनी के बीच होता है, जब ग्राहक के पास यह मानने के उचित कारण होते हैं कि कंपनी ने किसी भी क्रिया या चूक के परिणामस्वरूप समझौते की एक या अधिक शर्तों का उल्लंघन किया है, या जब ग्राहक के पास गैर-ट्रेडिंग लेन-देन के संबंध में दावे होते हैं।
- कोई भी विवाद जो ग्राहक और कंपनी के बीच होता है, जब कंपनी के पास यह मानने का कारण होता है कि ग्राहक ने किसी भी क्रिया या चूक के परिणामस्वरूप समझौते की एक या अधिक शर्तों का उल्लंघन किया है।

2.2 ग्राहक:

- एक कानूनी रूप से सक्षम व्यक्ति जिसने 18 वर्ष की आयु पूरी कर ली है और मार्जिन ट्रेडिंग की शर्तों पर ट्रेडिंग ऑपरेशनों के उद्देश्य से कंपनी की वेबसाइट पर पंजीकरण प्रक्रिया पूरी कर ली है।

इस नीति में परिभाषित नहीं किए गए किसी भी शब्दों की परिभाषाएं ग्राहक समझौते के अनुभाग 16 में सूचीबद्ध हैं।

3. REQUESTS

3.1 In cases where the Client encounters any problems or the Client has questions regarding the Company's Services or regarding the procedure for replenishing or withdrawing funds from the account, the Client can contact the Customer Support Department via online chat on the Company's website, email support@onebidasset.com or the feedback form from the Personal Area in the "Support" section. If the issue can be resolved immediately in accordance with the terms of the Policy and/or Agreement, the Client will immediately (usually within 24 business hours) receive a response to his question from the Customer Support Department. However, if the Customer Support Department determines that it will take more time to resolve the issue, the Company has the right to review and make a decision on the Client's issue within 5 (five) business days from the date of the Client's request.

3.2 If the Client is not satisfied with the response to a request received, the Client has the right to file a formal complaint, strictly following the procedure specified in the "Formal Complaints" paragraph of this Policy.

4. FORMAL COMPLAINTS

4.1 An official complaint is a statement from the Client about dissatisfaction with the provision of Services, addressed by the Client to the Company and drawn up in accordance with clause 4.2 of this Policy.

4.2 A formal complaint must contain:

- first and last name of the Client;
- trading account number;
- date of occurrence of the controversial situation according to the trading platform time;
- ticker of the disputed order;
- description of the controversial situation, which must contain a reference to the allegedly violated clause(s) of the Agreement.

4.3 The complaint should not contain emotional assessments of the controversial situation or offensive expressions.

4.4 The Company has the right to reject the complaint in cases where any of the above provisions are violated, or if more than 5 (five) calendar days have passed from the day when the Client learned or should have learned about the violation of his right.

3. अनुरोध

3.1 उन मामलों में जहां ग्राहक को कंपनी की सेवाओं के बारे में कोई समस्या या सवाल होता है या खाते से धनराशि जमा करने या निकालने की प्रक्रिया के बारे में सवाल होता है, ग्राहक ग्राहक सहायता विभाग से कंपनी की वेबसाइट पर ऑनलाइन चैट, ईमेल support@onebidasset.com या व्यक्तिगत क्षेत्र के "सपोर्ट" अनुभाग में प्रतिक्रिया फॉर्म के माध्यम से संपर्क कर सकता है। यदि मुद्दा नीति और/या समझौते की शर्तों के अनुसार तुरंत हल किया जा सकता है, तो ग्राहक को ग्राहक सहायता विभाग से तुरंत (आमतौर पर 24 व्यावसायिक घंटों के भीतर) अपने सवाल का उत्तर प्राप्त होगा। हालांकि, यदि ग्राहक सहायता विभाग यह निर्धारित करता है कि मुद्दे को हल करने में अधिक समय लगेगा, तो कंपनी के पास ग्राहक के मुद्दे की समीक्षा करने और निर्णय लेने का अधिकार है, ग्राहक के अनुरोध की तारीख से 5 (पांच) व्यावसायिक दिनों के भीतर।

3.2 यदि ग्राहक अनुरोध के उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक के पास "औपचारिक शिकायतें" पैराग्राफ में निर्दिष्ट प्रक्रिया का सख्ती से पालन करते हुए औपचारिक शिकायत दर्ज करने का अधिकार है।

4. औपचारिक शिकायतें

4.1 एक औपचारिक शिकायत ग्राहक की ओर से कंपनी को सेवाओं के प्रावधान के बारे में असंतोष का एक बयान है, जिसे इस नीति के क्लॉज 4.2 के अनुसार तैयार किया गया है।

4.2 एक औपचारिक शिकायत में शामिल होना चाहिए:

- ग्राहक का पहला और अंतिम नाम;
- ट्रेडिंग खाता नंबर;
- विवादास्पद स्थिति की घटना की तिथि ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म के समय के अनुसार;
- विवादित आदेश का टिकर;
- विवादास्पद स्थिति का वर्णन, जिसमें समझौते के उल्लंघित अनुच्छेद का संदर्भ होना चाहिए।

4.3 शिकायत में विवादास्पद स्थिति का भावनात्मक मूल्यांकन या अपमानजनक अभिव्यक्तियाँ नहीं होनी चाहिए।

4.4 कंपनी के पास शिकायत को अस्वीकार करने का अधिकार है, जहां उपरोक्त प्रावधानों का कोई उल्लंघन होता है, या अगर 5 (पांच) कैलेंडर दिनों से अधिक समय बीत गया है जब ग्राहक ने अपने अधिकार के उल्लंघन के बारे में सीखा या सीखना चाहिए था।

4.5 A formal complaint should be sent to dispute@onebidasset.com. The period for consideration of a formal complaint is 5 (five) working days from the date the complaint was sent. In particularly difficult cases, the period may be extended, of which the Client will be notified in writing.

4.6 The server log file is the only source of reliable information in the event of any dispute. The server log file has absolute priority over other arguments, but does not exclude the use of other evidence when considering and resolving a dispute.

4.7 If the server log file does not record the relevant information referenced by the Client, an argument based on that reference cannot be considered.

4.8 The Company shall establish and apply the above procedures to ensure that the Client's complaint is resolved within the specified time. Some complaints may be resolved more quickly depending on the facts and nature of the dispute. If necessary, during the consideration of the complaint, the Company has the right to request additional information from the Client. All complaints are handled confidentially.

5. DISPUTE RESOLUTION

5.1 After taking a decision on the Client's formal complaint, the Company will inform the Client about it in writing together with an explanation of the Company's position and any corrective measures that will be taken (if required).

6. OTHER

6.1 In the event of a dispute, the Company reserves the right to block trading operations on the Client's trading accounts in whole or in part until the dispute is resolved.

4.5 एक औपचारिक शिकायत को dispute@onebidasset.com पर भेजा जाना चाहिए। औपचारिक शिकायत पर विचार करने की अवधि शिकायत भेजे जाने की तारीख से 5 (पांच) कार्यदिवस है। विशेष रूप से कठिन मामलों में, अवधि बढ़ाई जा सकती है, जिसकी सूचना ग्राहक को लिखित रूप में दी जाएगी।

4.6 सर्वर लॉग फ़ाइल किसी भी विवाद की स्थिति में विश्वसनीय जानकारी का एकमात्र स्रोत है। सर्वर लॉग फ़ाइल का अन्य तर्कों पर पूर्ण प्राथमिकता है, लेकिन विवाद को सुलझाने में अन्य प्रमाणों के उपयोग को समाप्त नहीं करती है।

4.7 यदि सर्वर लॉग फ़ाइल में वह प्रासंगिक जानकारी दर्ज नहीं है जिसका ग्राहक द्वारा संदर्भ दिया गया है, तो उस संदर्भ पर आधारित तर्क पर विचार नहीं किया जा सकता।

4.8 कंपनी ऊपर दिए गए प्रक्रियाओं को लागू करेगी ताकि ग्राहक की शिकायत निर्दिष्ट समय के भीतर हल हो जाए। कुछ शिकायतों को तथ्यों और विवाद की प्रकृति के आधार पर अधिक तेजी से हल किया जा सकता है। यदि आवश्यक हो, शिकायत पर विचार करते समय, कंपनी ग्राहक से अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध करने का अधिकार रखती है। सभी शिकायतों को गोपनीय रूप से संभाला जाता है।

5. विवाद समाधान

5.1 ग्राहक की औपचारिक शिकायत पर निर्णय लेने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी स्थिति के स्पष्टीकरण और किसी भी सुधारात्मक उपाय (यदि आवश्यक हो) के साथ लिखित रूप में सूचित करेगी।

6. अन्य

6.1 विवाद की स्थिति में, कंपनी के पास ग्राहक के ट्रेडिंग खातों पर ट्रेडिंग ऑपरेशनों को आंशिक या पूर्ण रूप से तब तक ब्लॉक करने का अधिकार है जब तक कि विवाद हल नहीं हो जाता।