

# Процедура розгляду скарг

FOREX CLUB INTERNATIONAL LLC

## 1. ВСТУП

Мета цієї Процедури розгляду скарг - описати процедуру, якої ми (Компанія) дотримуємось для забезпечення справедливого та оперативного процесу опрацювання запитів або скарг, що можуть виникнути в результаті наших відносин з вами (Клієнтом).

## 2. ПИТАННЯ

2.1. Якщо у вас виникли проблеми або питання щодо вашого Торгового рахунку або співпраці з нами, ви можете звернутися до Відділу по роботі з клієнтами через форму зворотного зв'язку, чат, електронну пошту або по телефону. Наш Відділ по роботі з клієнтами визначить, чи можна вирішити ваше питання одразу, чи потрібне його додаткове вивчення. Якщо питання не може бути вирішене відразу, ми зобов'язуємося вирішити його в оперативному порядку (як правило, протягом семи (7) робочих днів).

2.2. Якщо у вас виникли будь-які проблеми або питання, що стосуються поповнення рахунку/виведення коштів (Неторгових операцій), їх слід надсилати відповідно до наступних умов і процедури:

- Запит надсилається тільки за допомогою форми зворотного зв'язку в розділі "Допомога та підтримка" на Веб-сайті Компанії. **Запити, надіслані іншим способом, не приймаються.** Правильне заповнення форми зворотного зв'язку є обов'язковою умовою розгляду Компанією відповідного запиту.
- Запиту від Клієнта, оформленому відповідно до вимог, автоматично присвоюється унікальний номер. Клієнту надсилається підтвердження з електронної адреси Компанії, яке є офіційним підтвердженням прийняття Компанією відповідного запиту.
- Запит має бути поданий Клієнтом не пізніше 5 (п'ятого) Робочого дня з моменту інциденту, що став підставою для запиту. Клієнт погоджується з тим, що закінчення строку подання запиту є підставою для його відхилення.

2.3. Якщо до запиту не додано документів, необхідних для його розгляду, вони запитуються у Клієнта із зазначенням строків надання. Якщо запитовані документи не отримано в зазначені строки, запит розглядається на підставі наявних документів. Відповіді на запити надсилаються на зареєстровану адресу електронної пошти Клієнта.

2.4. Якщо у вас є скарга або ви не задоволені відповіддю на запит, ви можете додатково звернутися до юридичного відділу Компанії згідно з процедурою, зазначеною в розділі "Офіційні скарги".

## 3. ОФІЦІЙНІ СКАРГИ

Офіційна скарга являє собою заяву про невдоволення наданими Послугами, скеровану Заявником до Компанії.

### Скарга має містити:

- ім'я та прізвище Клієнта;
- номер Торгового рахунку Клієнта;
- номер(и) порушеного(-их) Ордера(-ів), якщо застосовується;
- дата і час виникнення проблеми;

- детальний опис проблеми;
- вимоги Клієнта;
- суму претензії і відповідний розрахунок, якщо застосовується.

Ви можете подати скаргу письмово, надіславши її Компанії за адресою [complaint@fxclub.org](mailto:complaint@fxclub.org).

Ми підтвердимо отримання вашої скарги протягом п'яти (5) робочих днів з моменту її отримання.

Одразу після підтвердження отримання вашої скарги ми уважно вивчимо її, з'ясуємо супутні обставини та постараємось вирішити ваше питання в найкоротший термін. Ми докладемо максимум зусиль для розв'язання питання і надамо результати нашого розслідування протягом двох (2) місяців з дня подання скарги. У разі необхідності наш співробітник може зв'язатися з вами безпосередньо електронною поштою для отримання додаткової інформації. Звертаємо вашу увагу, що, якщо протягом п'яти (5) робочих днів ми не отримаємо від вас відповіді, ваша скарга вважатиметься "відхиленою/закритою", і жоден подальший розгляд не проводитиметься. Нам потрібна ваша повна співпраця для прискорення розслідування та вирішення питання.

#### **4. ОСТАТОЧНЕ РІШЕННЯ**

Щойно результату буде досягнуто, ми проінформуємо вас про це, а також надамо пояснення нашої позиції та всіх заходів, яких ми маємо намір вжити для розв'язання проблеми (якщо це може бути застосовано).

Якщо ви не задоволені остаточним рішенням Компанії, ви можете подати скаргу до Фінансової комісії (<https://financialcommission.org>). Рішення Фінансової комісії є обов'язковими для Компанії.

#### **5. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ**

У разі виникнення спору(-ів) Компанія залишає за собою право повністю або частково заблокувати операції за Торговими рахунками Клієнта до вирішення спору(-ів) або досягнення Сторонами проміжної угоди.

Компанія має право залишити запит або скаргу Клієнта без розгляду, якщо вона містить:

- емоційну оцінку питання;
- образливі або негативні висловлювання на адресу Компанії та/або її співробітників;
- нецензурну лексику.