

# **Процедура рассмотрения жалоб**

Oluminal Capital Ltd.

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Цель данной Процедуры рассмотрения жалоб – описать процедуру, которой мы (Компания) следуем для обеспечения справедливого и оперативного процесса обработки запросов или жалоб, которые могут возникнуть в результате наших отношений с вами (Клиентом).

## 2. ВОПРОСЫ

2.1. Если у вас возникли проблемы или вопросы относительно вашего Торгового счёта или сотрудничества с нами, вы можете обратиться в Отдел по работе с клиентами через форму обратной связи, чат или электронную почту. Наш Отдел по работе с клиентами определит, можно ли решить ваш вопрос сразу или потребуются его дополнительное изучение. Если вопрос не может быть решён сразу, мы обязуемся решить его в оперативном порядке (как правило, в течение семи (7) рабочих дней).

2.2. Если у вас возникли какие-либо проблемы или вопросы, касающиеся пополнения счёта/вывода средств (Неторговых операций), они должны быть отправлены в соответствии со следующими условиями и процедурой:

- Запрос направляется только посредством формы обратной связи в разделе «Помощь и поддержка» на Веб-сайте Компании. **Запросы, направленные иным способом, не принимаются.** Правильное заполнение формы обратной связи является обязательным условием рассмотрения Компанией соответствующего запроса.
- Запросу от Клиента, оформленному в соответствии с требованиями, автоматически присваивается уникальный номер. Клиенту направляется подтверждение с электронного адреса Компании, которое является официальным подтверждением принятия Компанией соответствующего запроса.
- Запрос должен быть подан Клиентом не позднее 5 (пятого) Рабочего дня с момента инцидента, послужившего основанием для запроса. Клиент соглашается с тем, что истечение срока подачи запроса является основанием для его отклонения.

2.3. Если к запросу не приложены документы, необходимые для его рассмотрения, они запрашиваются у Клиента с указанием сроков предоставления. Если запрашиваемые документы не получены в указанные сроки, запрос рассматривается на основании имеющихся документов. Ответы на запросы направляются на зарегистрированный адрес электронной почты Клиента.

2.4. Если у вас имеется жалоба или вы не удовлетворены ответом на запрос, вы можете дополнительно обратиться в юридический отдел Компании в соответствии с процедурой, указанной в разделе «Официальные жалобы».

## 3. ОФИЦИАЛЬНЫЕ ЖАЛОБЫ

Официальная жалоба представляет собой заявление о недовольстве предоставляемыми Услугами, направленное Заявителем в Компанию.

### **Жалоба должна содержать:**

- имя и фамилию Клиента;
- номер Торгового счёта Клиента;

- номер(а) затронутого(-ых) Ордера(-ов), если применимо;
- дата и время возникновения проблемы;
- подробное описание проблемы;
- требования Клиента;
- сумму претензии и соответствующий расчёт, если применимо.

Вы можете подать жалобу в письменном виде, направив её Компании по адресу [legal@oluminal.com](mailto:legal@oluminal.com).

Мы подтвердим получение вашей жалобы в течение пяти (5) рабочих дней с момента её получения.

Сразу после подтверждения получения вашей жалобы мы внимательно изучим её, выясним сопутствующие обстоятельства и постараемся решить ваш вопрос в кратчайшие сроки. Мы приложим максимум усилий для разрешения вопроса и предоставим результаты нашего расследования в течение двух (2) месяцев со дня подачи жалобы. В случае необходимости наш сотрудник может связаться с вами напрямую по электронной почте для получения дополнительной информации. Обращаем ваше внимание, что, если в течение пяти (5) рабочих дней мы не получим от вас ответ, ваша жалоба будет считаться «отклоненной/закрытой», и никакое дальнейшее рассмотрение не будет проводиться. Нам потребуется ваше полное сотрудничество для ускорения расследования и разрешения вопроса.

#### **4. ОКОНЧАТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ**

Как только результат будет достигнут, мы проинформируем вас об этом, а также предоставим объяснение нашей позиции и всех мер, которые мы намерены предпринять для разрешения проблемы (если это применимо).

#### **5. ДРУГИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

В случае возникновения спора(-ов) Компания оставляет за собой право полностью или частично заблокировать операции по Торговым счетам Клиента до разрешения спора(-ов) или достижения Сторонами промежуточного соглашения.

Компания имеет право оставить запрос или жалобу Клиента без рассмотрения, если она содержит:

- эмоциональную оценку вопроса;
- оскорбительные или негативные высказывания в адрес Компании и/или её сотрудников;
- нецензурную лексику.