

Процедура за разглеждане на жалби

Tradomart SV Ltd.

Ограничение на собственост от август 2018 г.:

Този контролиран документ е собственост на Tradomart SV Ltd. всяко разкриване, възпроизвеждане или предаване на неупълномощени страни без предварителното писмено разрешение на Tradomart SV Ltd. е забранено.

ПРАВНА ИНФОРМАЦИЯ

Tradomart SV Ltd. е компания, регистрирана съгласно законите на Сейнт Винсент и Гренадини с регистрационен номер 23071 IBC 2015 със седалище в Шемрок Лодж, Мъри Роуд, Кингстън Сейнт Винсент и Гренадини и предоставяща инвестиционни и спомагателни услуги (наричана по-долу „Компанията“) на своите Клиенти чрез Търговската платформа. За повече информация, моля посетете www.forexmart.com.

ВЪВЕДЕНИЕ И ОБХВАТ НА ПРОЦЕДУРАТА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Настоящата процедура за разглеждане на жалби (наричана по-долу „Процедурата“) разкрива подробностите относно условията и процесите, определени в Компанията при разглеждане на жалба, получена от нейн Клиент, и е обвързваща за Компанията и Клиента.

ТЪЛКУВАНЕ НА ТЕРМИНИТЕ

Освен ако не е посочено друго от Компанията, термините, включени в настоящата Процедура за разглеждане на жалби, имат специфично значение и могат да се използват в единствено или множествено число, както е подходящо.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ НА ЖАЛБА

Жалбата е израз на недоволство от Клиента по отношение на предоставянето на инвестиционни и/или спомагателни услуги, предоставени от Компанията.

Жалбата включва:

- Пълното име на клиента;
- Търговската сметка на клиента;

- Номерата на засегнатите транзакции, ако е приложимо;
- Датата и часът на възникване на проблема;
- Описание на проблема.

Жалбата не трябва да включва обидни изрази, насочени нито към Компанията, нито към служител на Компанията. Компанията може по свое усмотрение да откаже да разгледа жалба, ако изискванията, съдържащи се в параграфите по-горе, не са изпълнени.

ПРОЦЕДУРА

Всички жалби трябва да бъдат в писмена форма и да бъдат адресирани на първо място до Отдела за поддръжка на клиенти. Ако клиентът получи отговор от Отдела за поддръжка на клиенти, но прецени, че жалбата трябва да бъде изпратена на по-горно ниво, Клиентът може да поиска от Отдела за поддръжка на клиенти да я предаде до Отдела за съответствие или директно да се свърже с Отдела за съответствие compliance@forexmart.com, който ще разследва независимо и безпристрастно.

Както Отделът за поддръжка, така и Отделът за съответствие:

- Потвърждават получаването на жалбата на Клиента в рамките на пет (5) работни дни. Това потвърждение ще гарантира необходимите действия, необходими за разрешаване на жалбата, и ще съдържа подробности за нашата Процедура за разглеждане на жалби и за вашето право да изпратите жалбата до Финансовия омбудсман, ако сте недоволни от нашата оценка и решение;
- Изпращат първоначален отговор на Клиента в рамките на петнадесет (15) работни дни, докладвайки изцяло за извършеното разследване, всички констатации до момента и, ако е уместно, всяко предложение за обезщетение;
- Допълнително потвърждение: В ситуацията, при която жалбоподателят отговори на първоначалния отговор, след това Отделът за съответствие/Отделът за поддръжка ще потвърди получаването на този отговор в рамките на пет (5) работни дни;

Окончателен отговор: След като Компанията приключи разследването си, Клиентът ще получи окончателен отговор в рамките на тридесет (30) работни дни. Отговорът ще включва обобщен резултат от разследването на Компанията. Когато е подходящо, той може да включва и окончателно предложение за обезщетение.

Ако след 5 седмици от получаване на жалбата все още не сме в състояние да разрешим проблема, тогава Служителят от Отдела за съответствие ще ви

уведоми писмено, като посочи причините за забавянето и ще посочи приблизително време за разрешаване на проблема;

Когато жалбоподателят получи окончателния отговор, той ще има 5 седмици да отговори. Ако не е получен отговор от жалбоподателя, посочващ, че той все още е недоволен от обяснението, тогава жалбата ще се счита за разрешена. Отделът за наблюдение ще разгледа жалбата и ще даде отговор на Клиента в рамките на максимален период от осем (8) седмици. Компанията винаги ще се опитва да разреши жалбите възможно най-скоро, уведомявайки Клиента за актуална информация и поддържайки го съответно информиран.

Както Отделът за поддръжка, така и Отделът за съответствие разглеждат подробно всякакви жалби, като се вземат предвид всяка информация, съдържаща се в книгите и регистрите на Компанията, включително, но не само, дневника на търговската сметка на Клиента) и постигат справедлив резултат.

- Всички жалби се разглеждат поверително.

ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Въпросите относно тази Процедура трябва да бъдат адресирани на първа инстанция до Отдела за поддръжка.

КОНТАКТИ

Отдел за поддръжка на клиенти support@forexmart.com

Отдел за съответствие compliance@forexmart.com

ПРИЛОЖЕНИЕ I. Формуляр за жалба на клиента

А. Информация за клиента:

Б. Кратко резюме на жалбата:

Моля, опишете продукта или услугата, от които се оплаквате (описание, доказателства, сума и предложен начин за разрешаване:

Моля, приложете друга подходяща документация, която може да ни помогне да разгледаме жалбата:

Дата и място

Подпис на клиента

Само за вътрешно ползване: