

Положение о порядке рассмотрения претензий

Tradomart SV Ltd.

Август 2018

Ограничение

использования:

Данный документ является собственностью компании Tradomart SV Ltd.

Раскрытие информации, ее воспроизведение или передача
неуполномоченным лицам без письменного согласия Tradomart SV Ltd.
запрещены.

ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Tradomart SV Ltd. – компания, зарегистрированная в соответствии с законодательством Сент-Винсент и Гренадин под регистрационным номером 23071 IBC 2015, расположенная по адресу: Shamrock Lodge, Murray Road, Kingston St. Vincent & the Grenadines, и оказывающая инвестиционные и сопутствующие Услуги своим Клиентам через Торговую платформу (далее по тексту «Компания»). Более подробная информация размещена на сайте www.forexmart.com.

ВВЕДЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее Положение о порядке рассмотрения претензий (далее по тексту «Положение») раскрывает информацию об условиях и процессах, установленных в Компании при рассмотрении претензии, полученной от Клиента, и является обязательным для Компании и Клиента.

ТОЛКОВАНИЕ ТЕРМИНОВ

Если не указано иное для Компании, термины, употребленные в данном Положении о порядке рассмотрения претензий, имеют конкретное значение и могут использоваться в единственном или множественном числе в зависимости от обстоятельств.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ

Претензия — это выражение недовольства Клиента предоставлением инвестиционных и/или сопутствующих услуг, предлагаемых Компанией.

Претензия должна содержать следующие данные:

- Полное имя Клиента;
- Номер торгового счета Клиента;

- Номер спорной транзакции (если применимо);
- Дата и время возникновения спорной ситуации;
- Описание спорной ситуации.

Претензия не должна содержать оскорбительные выражения в адрес Компании или ее сотрудника.

Компания может по своему усмотрению отказать в рассмотрении претензии, если требования, описанные в пунктах выше, не выполнены.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

Все претензии должны быть в письменной форме и в первую очередь адресованы в отдел поддержки клиентов. Если Клиент получает ответ от отдела поддержки клиентов, но считает, что претензия требует дальнейшего рассмотрения, Клиент может либо попросить отдел поддержки клиентов передать ее в отдел нормативно-правового соответствия, либо напрямую связаться с отделом нормативно-правового соответствия по адресу compliance@forexmart.com, который проведет независимое и беспристрастное расследование.

И отдел поддержки клиентов, и отдел нормативно-правового соответствия должны:

- Подтвердить получение претензии Клиенту в течение 5 (пяти) рабочих дней. Данное Подтверждение признает необходимость принятия мер для разрешения претензии, и будет содержать подробную информацию о порядке рассмотрения претензий Компанией, а также о праве Клиента передать претензию финансовому омбудсмену, если Клиент не удовлетворен оценкой и решением Компании;
- В течение пятнадцати (15) рабочих дней направить Клиенту первоначальный ответ с полным отчетом о проведенном расследовании, любых обнаруженных на тот момент результатах и, при необходимости, предложение о возмещении ущерба;
- Повторное подтверждение: в ситуации, когда заявитель отвечает на первоначальный ответ, отдел нормативно-правового соответствия или отдел поддержки клиентов вновь должен подтвердить получение этого ответа в течение пяти (5) рабочих дней;

Окончательный ответ: после того, как Компания завершит расследование, Клиент получит окончательный ответ в течение 30 (тридцати) рабочих дней. В ответе должны быть кратко изложены результаты расследования, проведенного Компанией. Если применимо, ответ может также включать окончательное предложение о возмещении ущерба.

Если по прошествии 5 недель с момента получения претензии Компания не найдет решение проблемы, сотрудник отдела нормативно-правового соответствия уведомит об этом Клиента в письменной форме с указанием причин задержки и примерных сроков решения проблемы;

После того, как заявитель получит окончательный ответ, у него будет пять

недель на обжалование. Если в течение этого периода от заявителя не поступает никакого отклика, указывающего на то, что он все еще не удовлетворен объяснением, то в этом случае претензия рассматривается как решенная.

Отдел нормативно-правового соответствия изучит претензию и ответит на нее Клиенту в течение максимум восьми (8) недель.

Компания всегда стремится решить претензии в кратчайшие возможные сроки, постоянно держа Клиента в курсе дела.

Отдел поддержки клиентов, равно как и отдел нормативно-правового соответствия должны тщательно изучать любые претензии по мере необходимости (с учетом любой информации, содержащейся в бухгалтерских книгах и архивах Компании, включая, помимо прочего, журнал торгового счета клиента) и добиваться справедливого результата.

Все претензии рассматриваются конфиденциально.

Часто задаваемые вопросы

Все вопросы, возникшие в связи с данным положением, должны быть в первую очередь адресованы отделу поддержки клиентов.

КОНТАКТЫ

Отдел поддержки клиентов support@forexmart.com

Отдел нормативно-правового соответствия
compliance@forexmart.com

ПРИЛОЖЕНИЕ I. Форма претензии Клиента

А. Информация о Клиенте:

Имя:	Номер счета:
------	--------------

Адрес:

Номер телефона:

В. Краткое описание претензии:

Имя сотрудника:

Отдел:

Опишите продукт или услугу, в связи с которыми вы подаете претензию (описание, доказательства, сумма и предлагаемый способ решения):

Приложите относящиеся к делу документы, которые могут помочь нам в рассмотрении жалобы:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Дата и время

Подпись Клиента

Для внутреннего использования:

Кем получена претензия:

Дата получения:

Номер:

Ответственный отдел:

Первичный ответ:

Да

Нет

Дата:

Принятые меры:

.....
.....
.....

Информирование Клиента о принятых мерах:

Да

Нет

Дата:

Дальнейшие действия:

.....
.....
.....

Дело передано руководителю:

Да

Нет

Дата:

Описание решения претензии:

.....
.....
.....

Подпись ответственного сотрудника:

Дата:

.....