

Shikoyatlarni ko‘rib chiqish tartibi

FOREX CLUB INTERNATIONAL LLC

1. KIRISH

Ushbu Shikoyatlarni ko'rib chiqish tartibining maqsadi – bizning (Kompaniya) siz (Mijoz) bilan munosabatlarimiz natijasida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan savollar yoki shikoyatlarni ko'rib chiqishning adolatli va tezkor jarayonini ta'minlash tartibini tavsiflash.

2. SO'ROVLAR

2.1. Agar savdo hisobingiz yoki biz bilan hamkorlik qilish bilan bog'liq muammolar yoki savollarga duch kelsangiz, mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limiga fikr-mulohaza shakli, jonli chat, elektron pochta yoki telefon orqali murojaat qilishingiz mumkin. Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limimiz muammongizni darhol hal qilish mumkinligi yoki qo'shimcha tekshiruv zarur bo'lishini aniqlaydi. Muammoni darhol hal qilish imkoni bo'lmasa, unda biz masalani tez orada hal qilishga harakat qilamiz (odatda yetti 7 ish kuni ichida).

2.2. Agar sizda hisobni to'ldirish/pul yechib olish (Savdoga tegishli bo'lmagan operatsiyalar) bilan bog'liq muammolar yoki savollar bo'lsa, ular quyidagi shartlar va tartib-qoidalarga muvofiq yuborilishi kerak:

- So'rov faqat kompaniya veb-saytidagi “Yordam va Qo'llab-quvvatlash” bo'limidagi fikr-mulohaza shakli orqali yuboriladi. **Boshqa yo'llar bilan yuborilgan so'rovlar qabul qilinmaydi.** Fikr-mulohaza shaklini to'g'ri to'ldirish Kompaniya tomonidan tegishli so'rovni ko'rib chiqish uchun zaruriy shartdir.
- Talablarga muvofiq taqdim etilgan Mijoz so'roviga avtomatik ravishda noyob raqam beriladi. Mijozga kompaniyaning elektron pochta manzilidan tasdiqlash xati yuboriladi, bu kompaniya tegishli so'rovni qabul qilganining rasmiy tasdiqlovi hisoblanadi.
- So'rov Mijoz tomonidan so'rov uchun asos bo'lgan voqea sodir bo'lgan kundan boshlab, 5 (beshinchi) ish kunidan kechiktirilmagan holda topshirilishi kerak. So'rov yuborish muddatining tugashi uni rad etish uchun asos ekanligiga Mijoz rozilik bildiradi.

2.3. Agar so'rovga uni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan hujjatlar ilova qilinmasa, ular Mijozdan taqdim etish muddati ko'rsatilgan holda so'raladi. Agar so'ralgan hujjatlar belgilangan muddatlarda olinmasa, so'rov mavjud hujjatlar asosida ko'rib chiqiladi. So'rovlar uchun javoblar Mijozning ro'yxatdan o'tgan elektron pochta manziliga yuboriladi.

2.4. Agar sizda shikoyatlar mavjud bo'lsa yoki so'rovga berilgan javobdan qoniqmasangiz, “Rasmiy shikoyatlar” bo'limida ko'rsatilgan tartib bo'yicha qo'shimcha ravishda, Kompaniyaning yuridik bo'limiga murojaat qilishingiz mumkin.

3. RASMIY SHIKOYATLAR

Rasmiy shikoyat - bu ariza beruvchi tomonidan Kompaniyaga yuborilgan xizmatlardan norozilik to'g'risidagi bayonot.

Shikoyat quyidagilarni o'z ichiga olishi kerak:

- Mijozning ismi va familiyasi
- Mijoz Savdo hisobining raqami
- Agar mavjud bo'lsa, ta'sirga uchragan Order(lar) soni
- Muammo yuzaga kelgan sana va vaqt; va
- Muammoning aniq tavsifi

- Mijoz talablari;
- Agar mavjud bo'lsa, da'vo summasi va tegishli hisob-kitob.

Shikoyatni yozma ravishda Kompaniyaning quyidagi manziliga yuborishingiz mumkin: complaint@fxclub.org.

Sizning shikoyatingiz qabul qilingan kundan boshlab besh (5) ish kuni ichida qabul qilganimizni tasdiqlaymiz.

Shikoyatingiz qabul qilinganini tasdiqlaganimizdan so'ng, darhol diqqat bilan o'rganib chiqamiz, tegishli vaziyatlarni aniqlaymiz va qisqa vaqt ichida masalangizni hal qilishga harakat qilamiz. Biz muammoni hal qilish uchun barcha sa'y-harakatlarni amalga oshiramiz va shikoyat qilingan kundan boshlab, ikki (2) oy ichida tekshiruv natijalarini taqdim etamiz. Agar kerak bo'lsa, xodimimiz qo'shimcha ma'lumot olish uchun bevosita elektron pochta orqali siz bilan bog'lanishi mumkin. E'tibor bering, agar besh (5) ish kuni ichida biz sizdan javob olmasak, sizning shikoyatingiz "voz kechilgan/yopilgan" deb hisoblanadi va boshqa ko'rib chiqilmaydi. Tergovni tezlashtirish va masalani hal qilish uchun sizning to'liq hamkorligingizga muhtojmiz.

4. YAKUNIY QAROR

Natijaga erishilgandan so'ng, sizga bu haqda xabar beramiz, shuningdek, pozitsiyamiz va muammoni hal qilish uchun qilmoqchi bo'lgan barcha choralarimiz haqida sizga tushuntirish beramiz (agar mavjud bo'lsa).

Agar siz Kompaniyaning yakuniy qaroridan qoniqmasangiz, shikoyatingizni Moliya komissiyasiga (<https://financialcommission.org>) topshirishingiz mumkin. Moliyaviy komissiya qarorlari Kompaniya uchun majburiydir.

5. BOSHQA QOIDALAR

Agar nizo(lar) yuzaga kelsa, Kompaniya nizo(lar) hal etilgunga qadar yoki tomonlar oraliq kelishuvga erishgunga qadar, Mijozning Savdo hisoblari bo'yicha operatsiyalarni to'liq yoki qisman bloklash qilish huquqini o'zida saqlab qoladi.

Kompaniya Mijozning so'rovi yoki shikoyatini ko'rib chiqmasdan qoldirish huquqiga ega:

- Bahsni hissiy baholash
- Kompaniya va/yoki uning xodimlariga nisbatan haqoratli yoki salbiy so'zlar
- Haqoratli so'zlar.