ForexClub

Акыркы жаңыртуу: 07.08.2023

# Арыздарды кароо процедурасы

FOREX CLUB INTERNATIONAL LLC

## 1. КИРИШҮҮ

Бул арыздарды кароо процедурасынын максаты – биз (Компания) сиз (Кардарлар) менен болгон мамилебизде келип чыгышы мүмкүн болгон арыздарды жана талаптарды тез жана адилеттүү кароо процедурасын сүрөттөө.

## 2. СУРООЛОР

2.1. Эгер сизде соода эсебиңиз боюнча суроо же көйгөй, кызматташуу боюнча талаптар болсо, анда кардарларды тейлөө кызматы менен байланыш формасы, чат, электрондук почта же телефон аркылуу байланышсаңыз болот. Кардарларды колдоо кызматыбыз көйгөйдүн дароо чечилиш керектигин же ал үчүн кошумча изилдөө талап кылынып же кылынбарын аныктайт. Эгер суроо дароо чечилбесе, анда аны тез арада чечүүгө милдеттенебиз (эрежеге ылайык 7 иш күнүнүн ичинде).

2.2. Эгер сизде каражатты толтуктоо/чыгаруу (соода эмес операциялар) боюнча кандайдыр бир сурамдар же суроолор болсо, аларды төмөнкү шарттарга жана процедурага ылайык жөнөтүңүз:

- Сурам компаниянын вебсайтындагы "Жардам жана колдоо" бөлүмүндөгү байланыш формасы аркылуу гана жөнөтүлөт. **Башка жол менен жөнөтүлгөн сурамдар четке кагылат.** Байланыш формасын туура толтуруу компаниянын сурамдарды карап чыгуусунун шарты болуп саналат.
- Кардардын талапка ылайык жөнөтүлгөн сурамына автоматтык түрдө уникалдуу номер берилет. Кардарга компаниянын электрондук дарегинен ырастоо жөнөтүлөт, бул – компаниянын сурамды кабыл алганынын расмий далили.
- Сурам Кардар тарабынан инцидент болгон учурдан тартып 5 (беш) иш күнүнүн ичинде жөнөтүлүшү керек. Кардар сурамдын мөөнөтү аны четке кагуу үчүн негиз болуп саналарына макул болот.

2.3. Эгер сурамдын каралышы үчүн зарыл болгон документтер тиркелбесе, алардын кардардан белгилүү бир мөөнөттүн ичинде көрсөтүлүшү суралат. Эгер суралган документтер көрсөтүлгөн мөөнөттө алынбаса, сурам учурдагы документтердин негизинде каралат. Суроолорго жооптор кардардын катталган электрондук почта дарегине жөнөтүлөт.

2.4. Эгер сизде даттануу болсо же сурамдын жообуна канааттанбасаңыз, анда "расмий даттануулар" бөлүмүндө көрсөтүлгөн процедурага ылайык компаниянын юридикалык бөлүмүнө кайрылсаңыз болот.

## 3. РАСМИЙ ДАТТАНУУЛАР

Расмий даттануу – бул арызданууч тарабынан Компанияга жөнөтүлгөн көрсөтүлгөн Кызматтарга канааттанбагандык жөнүндө арыз.

**Даттануу төмөнкү маалыматты камтышы керек:**

- кардардын аты, фамилиясы;
- кардардын соода эсебинин номери;
- тиешелүү ордер(-лер)дин номери, эгер болсо;
- көйгөй чыккан күн жана убакыт;
- көйгөйдүн толук сүрөттөлүшү;

- кардардын талабы;
- дооматтын суммасы жана тиешелүү эсептөө, эгер мүмкүн болсо.

Арызыңызды жазуу түрүндө компанияга complaint@fxclub.org дареги боюнча жөнөтсөңүз болот.

Арызыңыз жөнөтүлгөндөн кийин беш (5) иш күнүнүн ичинде алынганы тууралуу ырасталат.

Арызыңыз алынганы тууралуу ырасталгандан кийин ал дароо иликтелет, аны коштогон жагдайлар такталат жана суроoңузду тез арада чечүүгө аракет кылабыз. Маселени чечүү үчүн болгон аракетибизди жумшайбыз жана арыз калтырылган күндөн тартып эки (2) айдын ичинде иликтөөбүздүн жыйынтыгын жөнөтөбүз. Зарыл болсо, биздин кызматкер кошумча маалымат алуу үчүн сиз менен түздөн-түз электрондук почта аркылуу байланыша алат. Эгер беш (5) иш күнүнүн ичинде жооп бербесеңиз, анда арызыңыз "четке кагылды/жабык" деп эсептелет жана мындан ары каралбайт. Иликтөөнү тездетүү жана маселени чечүү үчүн толук кызматташууңуз керек болот.

## 4. АКЫРКЫ ЧЕЧИМ

Жыйынтык чыгарылгандан кийин, бул жөнүндө сизге кабарлайбыз, ошондой эле биздин позицияны жана маселени чечүү үчүн көрүлө турган бардык чараларды түшүндүрүп беребиз (эгер мүмкүн болсо).

Эгер компаниянын акыркы чечимине канааттанбасаңыз, анда каржы комиссиясына арыз менен кайрылсаңыз болот (https://financialcommission.org). Каржы комиссиясынын чечимдери компания үчүн милдеттүү.

## 5. БАШКА ЖОБОЛОР

Талаш келип чыккан учурда компания талаш чечилгенге же тараптар аралык макулдашууга жетишкенге чейин кардардын соода эсептери боюнча операцияларды толугу менен же жарым-жартылай бөгөт коюу укугун өзүнө калтырат.

Кардардын сурамы же даттануусу төмөнкүлөрдү камтыса, компания аны кароосуз калтырууга укуктуу:

- суроонун эмоционалдуу баасы;
- компанияга жана/же анын кызматкерлерине карата кемсинткен же терс сөздөр;
- уят сөздөр.