Навсозии охирин: 07.08.2023

Раванди баррасии шикоятҳо

FOREX CLUB INTERNATIONAL LLC

1. МУҚАДДИМА

Мақсади ин Раванди баррасии шикоятҳо – тавсифи равандест, ки мо (Ширкат) барои таъмин кардани як раванди одилона ва фаврии коркарди дархостҳо ё шикоятҳо, ки мумкин аст дар натиҷаи муносибати мо бо Шумо (Муштарӣ) ба миён оянд, пайравӣ мекунем.

2. САВОЛҲО

2.1. Агар шумо мушкилот ё саволҳо дар бораи Ҳисоби тиҷорӣи худ ё ҳамкорӣ бо мо дошта бошед, метавонед бо Шуъбаи кор бо муштариён тавассути формаи вокуниш, чат, почтаи электронӣ ё телефон тамос гиред. Шуъбаи кор бо муштариён муайян мекунад, ки оё масъалаи шумо фавран ҳал карда мешавад ё барои баррасии иловагӣ зарурати таҳқиқи бештар вуҷуд дорад. Агар имкони фавран ҳал кардани масъала набошад, мо уҳдадор мешавем, ки онро дар муҳлати муайян (одатан ҳафт (7) рӯзи корӣ) ҳал кунем.

2.2. Агар шумо мушкилот ё саволҳое дар бораи пур кардани ҳисоб/хориҷ кардани маблағ (Амалиёти ғайритиҷорӣ) дошта бошед, онҳо бояд мувофиқи шароит ва равандҳои зерин фиристода шаванд:

- Дархост танҳо тавассути формаи вокуниш дар бахши «Кумак ва пуштибонӣ» дар Веб-сайти Ширкат фиристода мешавад. **Дархостҳое, ки тавассути дигар роҳҳо фиристода мешаванд, қабул намешаванд.** Дуруст пур кардани формаи вокуниш барои баррасии дархости марбут тавассути Ширкат шарт ва зарур аст.
- Дархости муштарӣ, ки мувофиқи талабот тартиб дода шудааст, ба таври худкор як рақами ягонаи муайян мегирад. Муштарӣ аз суроғаи почтаи электронии Ширкат тасдиқнома мегирад, ки ин тасдиқи расмии қабул шудани дархости марбут аз тарафи Ширкат мебошад.
- Дархост аз тарафи муштарӣ бояд на дертар аз 5 (панҷ) рӯзи корӣ аз лаҳзаи воқеаи ба вуқӯъ пайваста, ки асоси дархост мебошад, фиристода шавад. Муштарӣ розист, ки гузаштани муҳлати фиристодани дархост асос барои рад кардани он мебошад.

2.3. Агар ба дархост ҳуҷҷатҳое, ки барои баррасии он зарур мебошанд, замима нашуда бошанд, онҳо аз Муштарӣ бо ишора ба муҳлатҳои пешниҳод талаб карда мешаванд. Агар ҳуҷҷатҳои талабшуда дар муҳлатҳои нишондодашуда фиристода нашаванд, дархост бар асоси ҳуҷҷатҳои мавҷуда баррасӣ мешавад. Ҷавоби дархостҳо ба суроғаи почтаи электронӣ, ки дар он Муштарӣ сабт шудааст, фиристода мешаванд.

2.4. Агар шумо шикоят дошта бошед ё аз ҷавоб ба дархост қаноатманд набошед, метавонед ба Шуъбаи ҳуқуқии Ширкат мутобиқ ба равандҳое, ки дар бахши «Шикоятҳои расмӣ» зикр шудаанд, муроҷиат намоед.

3. ШИКОЯТҲОИ РАСМӢ

Шикояти расмӣ изҳороти норозигӣ нисбат ба Хидматҳое мебошад, ки аз ҷониби Ширкат пешниҳод мешаванд ва аз ҷониби Шахси шикояткунанда ба Ширкат фиристода мешавад.

<u>Шикоят бояд дорои маълумоти зерин бошад:</u>

- ном ва насаби Муштарӣ;
- рақами Ҳисоби тиҷории Муштарӣ;
- рақами Одер(ҳо)-и марбут, агар лозим бошад;
- сана ва соати ба вуҷуд омадани мушкилот;
- тавсифи муфассали мушкилот;
- талаботи Муштарӣ;
- маблағи даъво ва ҳисобкунии марбут, агар лозим бошад.

Шумо метавонед шикояти худро ба таври хаттӣ, бо фиристодани он ба Ширкат ба суроғаи complaint@fxclub.orgирсол кунед.

Мо қабул шудани шикояти шуморо дар давоми панҷ (5) рӯзи корӣ аз лаҳзаи дарёфти он тасдиқ хоҳем кард.

Баъд аз тасдиқи қабули шикояти шумо, мо онро бодиққат баррасӣ мекунем, ҳолатҳои вобастаро меомӯзем ва кӯшиш мекунем, ки масъалаи шуморо дар муҳлати кутоҳтарин ҳал намоем. Мо тамоми кӯшишро ба харҷ медиҳем, то масъала ҳал шавад ва натиҷаи тафтишоти худро дар давоми ду (2) моҳ аз рӯзи фиристодани шикоят пешниҳод менамоем. Ҳангоми зарурат, корманди мо метавонад барои гирифтани маълумоти иловагӣ мустақиман тавассути почтаи электронӣ бо шумо тамос гирад. Лутфан таваҷҷӯҳ намоед: агар дар муддати панҷ (5) рӯзи корӣ мо аз шумо посух нагирем, шикояти шумо ҳамчун «радшуда/басташуда» ҳисобида мешавад ва баррасии минбаъда анҷом дода намешавад. Барои тезонидани раванди таҳқиқ ва ҳаллу фасли масъала, ҳамкории пайвастаи шумо лозим хоҳад буд.

4. ҚАРОРИ НИҲОӢ

Аз натиҷаи бадастомада шуморо огоҳ мекунем ва инчунин шарҳи мавқеи худ ва ҳама чораҳое, ки барои ҳал кардани масъала пешбинӣ шудаанд (агар татбиқшаванда бошанд), пешниҳод менамоем.

Агар шумо аз қарори ниҳоии Ширкат қаноатманд набошед, метавонед шикояти худро ба Комиссияи молиявӣ (https://financialcommission.org) ирсол намоед. Қарорҳои Комиссияи молиявӣ барои Ширкат ҳатмӣ мебошанд.

5. МУҚАРРАРОТИ ДИГАР

Дар ҳолати ба миён омадани баҳс(ҳо), Ширкат ҳуқуқ дорад, ки амалиёт бо Ҳисобҳои тиҷоратии Муштариро пурра ё қисман муваққатан, то замони ҳалли баҳс(ҳо) ё ба даст омадани тавофуқи муваққатӣ байни Ҷонибҳо масдуд кунад.

Ширкат ҳуқуқ дорад, ки дархост ё шикояти Муштариро баррасӣ накунад, агар он дорои:

- арзёбиҳои эҳсосотӣ оид ба масъала бошад;
- изҳоротҳои таҳқиромез ё манфӣ нисбати Ширкат ва/ё кормандони он дошта бошад;
- суханони қабеҳ ва дашномро дар бар гирад.