

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТА

Компания должна устанавливать, внедрять и поддерживать эффективные и прозрачные процедуры в целях основательного и оперативного рассмотрения жалоб или претензий как существующих, так и потенциальных непрофессиональных клиентов. Компания также должна вести учет всех жалоб или претензий, а также мер, принятых для разрешения этих жалоб или претензий.

Если у клиента есть какие-либо возражения в отношении предоставления инвестиционных и сопутствующих услуг и/или проведения инвестиционной деятельности, он может сообщить о своей жалобе по адресу, указанному на сайте Компании.

Форма подачи жалобы должна включать следующее:

Дата: Имя: ID/Номер и серия паспорта или регистрационный номер:

Номер счета:

Контактная информация:

Характер жалобы детально:

Компания должна в течение 48 часов с момента получения жалобы Клиента отправить ему письменное подтверждение о том, что будут приняты все необходимые меры для разрешения проблемы, указав приблизительные сроки рассмотрения жалобы.

В течение двух (2) недель с момента получения жалобы, Компания отправит или окончательный письменный ответ, или предварительный ответ, сообщая Клиенту о статусе рассмотрения жалобы и о следующих шагах, которые должны быть предприняты.

Компания приложит все усилия, чтобы разрешить жалобу в течение пяти (5) недель с момента ее подачи.

По отправке своего окончательного письменного ответа, Компания сообщит Клиенту, что у него есть четыре (4) недели для ответа. Если ответ не получен в течение установленного времени, Компания будет считать, что проблема решена до тех пор, пока клиент не сообщит обратного.