

## Процедура рассмотрения жалоб

Мы, Стуртоkg (в дальнейшем – «Компания»), приняли данную Процедуру рассмотрения жалоб для обеспечения справедливого и быстрого процесса изучения жалоб, что могут возникнуть в ходе нашего сотрудничества.

### 1. Подача жалобы

Подать жалобу можно в письменном формате с ее дальнейшим направлением в Службу рассмотрения жалоб Компании, что поверенная изучать и расследовать жалобы, которые могут быть направлены им от Клиентов нашей Компании.

### 2. Подтверждение получения жалобы

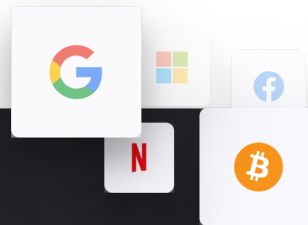
Мы подтвердим получение жалобы от Клиента в течение пяти дней с момента ее получения, и предоставим уникальный ссылочный номер данной жалобы. Уникальный ссылочный номер будет использован во всех дальнейших контактах с Компанией и EFSA в отношении отдельной жалобы.

### 3. Изучение полученной жалобы

Как только мы подтвердим получение жалобы от Клиента, мы тщательно изучим ее, рассмотрим обстоятельства поданной жалобы и постараемся разрешить ситуацию без нежелательных задержек.

Мы сделаем все возможное для глубокого расследования полученной жалобы и предоставим Клиенту результаты нашего расследования в течение двух месяцев с момента подтверждения получения жалобы. В процессе расследования мы будем оповещать Клиента о полученных результатах и продвижении дела. С Клиентом может связаться напрямую один из наших сотрудников по электронной почте или телефону, для получения, при необходимости, дополнительной информации и разъяснения, связанных с поданной жалобой.

Просим обратить внимание, что в случае, если Компания не получает ответа от Клиента в течение вышеуказанных двух месяцев, поданная жалоба автоматически относится к «отклоненной/закрытой», а дальнейшее расследование не будет осуществляться. Мы имеем право потребовать полного сотрудничества от Клиента для ускорения хода расследования и вероятного разрешения существующей жалобы.



В случаях, когда жалоба требует дальнейшего тщательного расследования, а Компания не может ее разрешить в течение двух месяцев, Компания предоставляет промежуточный ответ в письменном виде или на любом долговременном носителе. В отправленном ответе о задержке будут указаны причины задержки и время, когда расследование Компании, скорее всего, будет закончено. Компания обязывается предоставить Клиенту результаты проведенного расследования не позднее одного месяца с момента выдачи ответа о проведении, отталкиваясь от сложности дела и сотрудничества Клиента.

Просим обратить внимание, Компания рассмотрит поданную жалобу как закрытую и прекратит расследование в том случае, если Клиент не ответит сотрудникам Компании в течение трех месяцев с момента подачи жалобы.

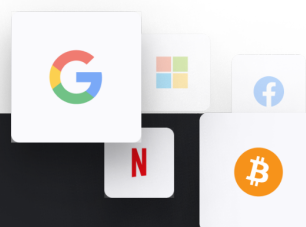
#### **4. Информирование о решении**

После того, как Компания достигнет результата, она обязана проинформировать Клиента об этом с разъяснением позиции Компании и любых мер по исправлению ситуации, которые Компания намерена предпринять, если применимо.

#### **ФОРМА ЖАЛОБ**

Ниже указана Форма, которую необходимо заполнить Клиенту, если он намерен подать жалобу в Сруптоkg («Компания»). Для надлежащего тщательного расследования и оценки поданной жалобы, Клиент должен предоставить полную, точную и актуальную информацию.

Просим обратить внимание, что данная Форма жалобы является ориентировочным шаблоном и не есть исчерпывающей. Компания имеет право запрашивать дополнительную информацию, разъяснения и доказательства в отношении поданной Клиентом жалобы.



Дата:

**Информация о клиенте**

Имя:

Фамилия:

ID или номер паспорта:

Страна гражданства:

Наименования юридического лица (если Клиент является юридическим лицом):

Номер торгового счета:

**Контактные данные клиента**

Почтовый адрес:

Город / Область:

Код:

Страна:

Номер телефона:

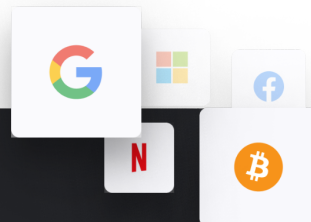
Электронное письмо:

Подробности жалобы:

Дата создания жалобы:

Сотрудник, предложивший услуги Клиенту:

Описание жалобы:



Find out why millions of users from over 140 countries are trading with CryptoKG

