instaforex
Instant Forex Trading

INSTANT TRADING EU LTD

Положение о порядке рассмотрения жалоб

Данная версия документа на русском языке предоставляется только в информационных целях и не имеет юридической силы. Юридической силой обладает версия этого документа на английском языке.

1. ВВЕДЕНИЕ

INSTANT TRADING EU LTD («Компания») - это компания с ограниченной ответственностью, предлагающая инвестиционные и другие сопутствующие услуги. Компания зарегистрирована на Кипре, и ее деятельность регулируется Кипрской комиссией по ценным бумагам и биржам («Комиссия» или «CySEC»). Таким образом, Компания является Кипрской инвестиционной фирмой (КИФ) в соответствии с Законом об инвестиционных услугах и деятельности и регулируемых рынках от 2007 года, L.87(I)/2017.

Компания стремится предоставлять услуги высокого качества и наилучшим образом действовать в интересах своих клиентов («Клиенты», «вы»). Компания принимает настоящее Положение о порядке рассмотрения жалоб для быстрого и объективного рассмотрения претензий Клиентов в отношении услуг, предоставляемыми нашей Компанией.

Вебсайт **https://www.instaforex.eu** принадлежит Компании и находится под ее ответственностью и управлением.

Вы можете связаться с Компанией по указанным ниже контактам:

- Адрес: 23A, Spetson, Leda Court, Block B, Office B203, Mesa Geitonia, CY- 4000 Limassol
- Телефон: +357 25654112
- Fax: +357 25722292
- Email: compliance@instaforex.eu

Термины и определения:

«**Заявитель**» означает любое физическое или юридическое лицо, имеющее право обратиться с жалобой в Компанию и уже подавшее жалобу.

«**Жалоба**» представляет собой заявление, адресованное Компании и выражающее недовольство Заявителя предоставляемыми инвестиционными услугами.

2. ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

В случае если у вас есть претензии по поводу сделок или предоставляемых Компанией услуг, вы можете подать жалобу следующими способами:

a) Загрузите и заполните форму для Жалобы, прикрепленную в **Приложении 1**, и отправьте ее на электронную почту compliance@instaforex.eu. Также приложите все материалы, которые вы считаете необходимыми для доказательной поддержки заявления.

b) Загрузите и заполните форму для Жалобы, прикрепленную в **Приложении 1**, и отправьте ее по факсу на номер **+35725722292.** Также приложите все материалы, которые вы считаете необходимыми для доказательной поддержки заявления.

c) Обратитесь в службу поддержки Компании, позвонив по номеру горячей линии InstaForex **+35725654112**

d) и следуйте инструкциям сотрудника, а также будьте готовы предоставить всю информацию, которую запросит сотрудник.

Информация, необходимая для заполнения формы или отправки электронного письма. (могут потребоваться дополнительные данные):

a) полное имя;
b) дата;
c) номер паспорта;
d) номер счета;
e) контактная информация;
f) категория Жалобы (депозит, вывод средств, исполнение ордера, другое);
g) сумма (если есть);
h) краткое описание проблемы с указанием необходимой информации (например, если жалоба касается ордера или запроса на вывод средств, укажите номер транзакции).

Внимание:

- Анонимные жалобы не рассматриваются.
- В случае отправки электронного письма без прикрепленной заполненной формы или на неправильный электронный адрес (отличный от compliance@instaforex.eu), вы получите ответ с просьбой заполнить форму и/или отправить письмо повторно.
- Отправка жалобы по факсу на другой номер приведет к отсутствию ответа от Компании, так как жалоба не считается полученной.
- Отправив неполную форму Жалобы, вы получите ответ от Компании с просьбой заполнить форму надлежащим образом. Вы должны предоставить ответ в течение двух (2) недель для принятия Жалобы.
- Жалоба, поданная по телефону, может быть принята в том случае, если Клиент дает свое согласие на заполнение формы от его лица.

После официального поступления правильно заполненной формы Клиент получает письменное подтверждение по электронной почте в течение пяти (5) дней с момента подачи жалобы. Данное уведомление подтверждает, что Компания получила жалобу и принимает меры для ее рассмотрения. Клиенту также высылается **уникальный референтный номер**, который необходимо указывать при дальнейшем взаимодействии с Компанией или с третьей стороной.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Жалобы поступают в отдел поддержки клиентов и направляются сотруднику Компании на рассмотрение. Сотрудник должен проинформировать всех руководителей соответствующих подразделений Компании и согласовать необходимые действия для рассмотрения обстоятельств, вызвавших Жалобу Клиента, и для безотлагательного принятия решения.

Выяснение причин может длиться до двух (2) месяцев со дня получения Жалобы. Результаты разбирательства сообщаются Клиенту. По итогам рассмотрения Жалобы, может быть принято решение об удовлетворении Жалобы, либо о дальнейшем ее рассмотрении. В случае, если требуется дополнительное время для выяснения обстоятельств, Компания отправит Заявителю письменное уведомление по электронной почте, сообщая причины задержки. В любом случае Компания должна дать окончательный ответ в течение срока, не превышающего три (3) месяца со дня получения уведомления о регистрации Жалобы.

В процессе рассмотрения Жалобы Клиент имеет право запросить информацию о статусе Жалобы и ходе ее рассмотрения на любом этапе в дополнение к регулярным уведомлениям от Компании. Также ответственный сотрудник может напрямую связаться с Заявителем по электронной почте или телефону, чтобы при необходимости получить дополнительные сведения и разъяснения, относящиеся к Жалобе. От Клиента требуется полноценное сотрудничество в целях скорейшего рассмотрения и удовлетворения Жалобы. Обратите внимание, что Компания будет рассматривать вашу Жалобу как решенную и остановит разбирательство по ней в случае, если Клиент не отвечает сотруднику в течение трех (3) месяцев с момента подачи Жалобы.

4. ОКОНЧАТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ

По завершении разбирательства Клиент получает окончательный ответ от Компании, который включает решение Компании, подробности соответствующего расследования и, если применимо, описание действий по удовлетворению Жалобы, которые Компания собирается предпринять.

В случае, если Клиент не удовлетворен решением Компании, он имеет право подать Жалобу Финансовому омбудсмену Кипра и/или направить ее в Кипрскую комиссию по ценным бумагам и биржам (CySEC). Обратите внимание, что CySEC не имеет полномочий на возмещение убытков и, следовательно, не рассматривает индивидуальные жалобы.

Подразумевается, что что право Клиента возбудить судебное разбирательство против Компании в отношении Жалобы остается неизменным и не зависит от описанных выше действий.

Компетентные инстанции - контактная информация

Финансовый омбудсмен Республики Кипр:
- Веб-сайт: http://www.financialombudsman.gov.cy
- Email: complaints@financialombudsman.gov.cy
- Почтовый адрес: а/я 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
- Телефон: +357 22848900
- Факс: +357 22660584, +357 22660118

Кипрская комиссия по ценным бумагам и биржам
- Веб-сайт: http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/
- Email: info@cysec.gov.cy
- Почтовый адрес: а/я 24996, 1306 Nicosia

- Телефон: +357 22506600
- Факс: +357 22506700

5. УЧЕТ И ХРАНЕНИЕ ЗАПИСЕЙ

При получении Жалобы Компания должна зарегистрировать ее во внутреннем реестре соответствующим образом. Также для удобства поиска информации Компания имеет право хранить следующие данные в течение как минимум 5 (пяти) лет:

- Уникальный референтный номер Жалобы;
- ID счета Клиента;
- дата подачи официальной жалобы в Компанию;
- имя сотрудника, ответственного за рассмотрение Жалобы;
- детали Жалобы;
- Процесс рассмотрения Жалобы;
    - передача в вышестоящий отдел / назначение в другой отдел;
    - дата передачи в вышестоящий отдел / дата назначения;
    - ответственный сотрудник;
    - процесс разбирательства;
    - результаты разбирательства;
    - дата ответа;
- итоги рассмотрения жалобы и принятые меры;
- дата ответа.

6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО ОТЧЕТНОСТИ

В конце каждого месяца Компания предоставляет отчет в Кипрскую комиссию по ценным бумагам и биржам обо всех Жалобах, полученных в течение отчетного месяца.
Кроме того, Компания сообщает о статусе рассмотрения Жалобы, а именно информирует CySEC о том, была ли удовлетворена Жалоба и какие действия были предприняты Компанией.

7. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Компания может периодически пересматривать настоящее Положение не реже одного раза в год или каждый раз, когда происходят существенные изменения в деятельности Компании. Обновленная версия данного Положения всегда доступна на сайте Компании.

ПРИЛОЖЕНИЕ I

Instant Trading EU LTD
ФОРМА ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

ФИО:	Паспорт:
Домашний телефон:	Номер счета (UIN):
Мобильный телефон:	Эл. почта:
Адрес:	
Индекс: Город:	Страна:

Выберите причину обращения:

Пополнение счета ☐ Вывод средств ☐ Исполнение ордера ☐ Инвестиционная рекомендация ☐

Управление портфелем ☐ Качество или отсутствие информации ☐

Условия соглашения/комиссий/сборов ☐ Общее администрирование/обслуживание клиентов ☐

Осуществление незаконной предпринимательской деятельности ☐ Другое ☐

Оспариваемая сумма (в евро):_____

Пожалуйста, дайте краткое описание жалобы/предложения:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Имеется ли иная важная информация? (Пример: если жалоба касается торгового ордера или заявки на вывод средств, укажите соответствующий идентификатор сделки).

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Имеются ли прикрепленные документы? ДА ☐ НЕТ ☐

Подпись: _____ Дата: _____