

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ
ОТ КЛИЕНТОВ ФИБО ГРУП ЛТД.

Удовлетворение потребностей клиентов является приоритетной задачей для Фибо Групп Лтд. (Фибо), и мы стремимся относиться к нашим клиентам с уважением и пониманием во всех вопросах. Наши методы и процедуры рассмотрения жалоб со стороны клиентов соответствуют лучшим мировым стандартам – данные процедуры прозрачны и направлены на быстрое рассмотрение жалоб и их удовлетворение.

Жалобы будут рассмотрены Начальником Отдела по Работе с Клиентами, а в случае, если жалоба включает замечания в адрес Отдела по Работе с Клиентами, она будет передана Вышестоящему Руководству Компании. Жалобы и обращения могут быть поданы следующими способами:

- Путем направления письма по следующему адресу: FIBO GROUP LIMITED, Wipplingerstrasse 34 (Офис 37), 1010 Вена, Австрия
- Отправкой письма на адрес электронной почты: service@fibogroup.com
- Отправкой письма на номер факса: +43 (1) 253 672 23 901

В форме обращения должны быть указаны следующие данные:

1. Дата
2. Имя и Фамилия
3. Номер Клиентского Договора
4. Контактные данные
5. Детали жалобы или обращения

Ответ будет предоставлен в течение 10 рабочих дней.

В случае если Компании потребуется более 10 дней для подготовки ответа на Ваше обращение, то Вы будете уведомлены об этом. Максимальный срок обработки обращений клиентов составляет 3 месяца с даты получения уведомления. В случае, если обращение клиента не было обработано в течение трех месяцев, то Фибо направит письменное уведомление Клиенту о состоянии рассмотрения его обращения.

Для подачи обращения или жалобы касательно непосредственно торговли Вы можете зайти под вашим учетным именем в систему Фибо.