



ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

CFI Financial Investment Company

РЕГУЛИРУЕТСЯ ЦЕНТРАЛЬНЫМ БАНКОМ АЗЕРБАЙДЖАНСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ

1. ВВЕДЕНИЕ

Закрытое акционерное общество «CFI Financial Investment Company» (далее «Компания», «CFI», «мы», «нас», «наш») зарегистрировано и лицензировано Центральным банком Азербайджанской Республики по лицензии iSN/L-7/2016. Юридический адрес компании: Азербайджан, г. Баку, проспект Нефтяников, 64.

Компания разработала данную Политику рассмотрения жалоб с целью обеспечения справедливого и оперативного процесса их обработки, возникающих в рамках наших взаимоотношений с клиентами.

2. ПОДАЧА ЖАЛОБЫ

Вы можете подать жалобу в письменной форме, адресовав её отделу контроля за соблюдением норм Компании, которая уполномочена рассматривать и расследовать жалобы, поступающие от наших клиентов.

Мы рекомендуем использовать прилагаемую форму жалобы и отправить заполненную форму жалобы на адрес электронной почты: complaints.az@cfi.trade, приложив копии любых дополнительных документов, относящихся к жалобе.

3. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПОЛУЧЕНИЯ И РЕШЕНИЕ ЖАЛОБЫ

Мы подтвердим получение вашей жалобы в течение пяти (5) рабочих дней, предоставив вам уникальный номер для отслеживания вашей жалобы, и постараемся решить её в течение 15 дней. В дальнейшем данный уникальный номер следует использовать во всех коммуникациях с Компанией и Центральным банком АР.

Однако в отдельных случаях может потребоваться дополнительное расследование для полного разрешения жалобы. В таком случае максимальный срок ответа может быть увеличен до четырех недель с момента получения жалобы. Мы будем информировать вас о ходе рассмотрения вашей жалобы.

4. ОКОНЧАТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ

После вынесения решения мы уведомим вас о нашем заключении, предоставив разъяснение нашей позиции и информацию о любых корректирующих мерах, которые мы намерены предпринять (при их наличии).

Если окончательное решение не полностью удовлетворяет ваши требования или в редких случаях, когда мы не сможем разрешить вашу жалобу в сроки, предусмотренные данной Политикой, вы можете обратиться в Центральный банк.



КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

“CFI Financial Investment Company”

г. Баку, 22-й этаж
проспект Нефтяников, 64
AZ1010, Баку, Азербайджан
Контактный номер: +994 12 599 90 99

Центральный банк Азербайджанской Республики

Адрес:

AZ1014, Республика Азербайджан, г. Баку, ул. Р. Бейбутова, 90

Контактные номера:

(+994 12) 966 (горячая линия)

(+994 12) 493 50 58

Электронная почта: mail@cbar.az

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Данная форма предназначена для подачи жалобы в CFI. Для корректного расследования и оценки вашей жалобы необходимо предоставить полную, актуальную и точную информацию.

Обратите внимание, что данная форма является примерной и может быть дополнена. Компания вправе запросить дополнительную информацию и/или разъяснения и/или доказательства, относящиеся к вашей жалобе.

ДАТА:

ВАШИ КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

- Обращение: _____
- Фамилия заявителя: _____
- Имя: _____
- Адрес проживания: _____
- Номер телефона (домашний): _____
- Рабочий номер: _____
- Мобильный номер: _____
- Номер удостоверения личности: _____
- Дата рождения: _____
- Электронная почта: _____

ОПИСАНИЕ ЖАЛОБЫ

- Название компании: _____
- Характер жалобы: _____
- Описание жалобы: (при необходимости используйте отдельный лист) _____

Настоящим я подтверждаю и заверяю, что, по моим сведениям, предоставленная выше информация является достоверной, точной, правильной и полной.

ТОЛЬКО ДЛЯ ОФИЦИАЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

Получено: _____

Принято: _____

Назначено: _____

Ответить: _____