



# Порядок рассмотрения жалоб

Мы, ECM Limited (далее - «Компания»), приняли эту Процедуру рассмотрения жалоб, чтобы обеспечить справедливый и быстрый процесс рассмотрения жалоб, которые могут возникнуть в результате наших отношений.

**QYT OÜ 14830024 Peterburi tee 47, Lasnamäe linnaosa, Tallinn, Harju maakond, 11415 действует от лица ECM Limited Suite 305, Griffith Corporate Centre P.O. Box 1510, Beachmont Kingstown St. Vincent and the Grenadines.**

## 1. Подача жалобы

Вы можете подать свою жалобу в письменном виде и направить ее в Службу рассмотрения жалоб Компании, которая уполномочена рассматривать и расследовать жалобы, которые могут быть направлены им от наших Клиентов.

## 2. Подтверждение вашей жалобы


Мы подтвердим получение вашей жалобы в течение 5 (пяти) дней с момента получения вашей жалобы и предоставим вам уникальный ссылочный номер вашей жалобы. Уникальный ссылочный номер должен использоваться во всех ваших будущих контактах с Компанией и EFSA в отношении конкретной жалобы.

## 3. Рассмотрение вашей жалобы

Как только мы подтвердим получение вашей жалобы, мы внимательно рассмотрим ее, изучим обстоятельства вашей жалобы и постараемся разрешить ее без неоправданной задержки.


Мы приложим все усилия для расследования вашей жалобы и предоставим вам результаты нашего расследования в течение 2(двух) месяцев с даты подачи вашей жалобы нам. В ходе расследования мы будем держать вас в курсе процесса рассмотрения вашей жалобы. Один из наших сотрудников может связаться с вами напрямую (в том числе по электронной почте или по телефону), чтобы получить, при необходимости, дополнительные разъяснения и информацию, касающуюся вашей жалобы.

---

 ECM Limited  
Suite 305, Griffith Corporate  
Centre  
P.O. Box 1510, Beachmont  
Kingstown  
St. Vincent and the Grenadines

 [support@coinmarketsolutions.com](mailto:support@coinmarketsolutions.com)

 [www.coinmarketsolutions.com](http://www.coinmarketsolutions.com)

 +44(203)957-85-80



# Порядок рассмотрения жалоб

Обращаем ваше внимание, что в случае, если мы не получим от вас ответа в течение вышеуказанных 2 (двух) месяцев, ваша жалоба будет считаться «отклоненной / закрытой», и дальнейшее расследование не будет осуществляться. Мы будем требовать вашего полного сотрудничества для ускорения расследования и возможного разрешения вашей жалобы.

Если ваша жалоба требует дальнейшего расследования и мы не сможем ее разрешить в течение 2 (двух) месяцев, мы отправим промежуточный ответ в письменном виде или на другом долговременном носителе. Когда будет отправлен ответ о задержке, в нем будут указаны причины задержки и время, когда расследование Компании, вероятно, будет завершено. В любом случае мы предоставим вам результаты нашего расследования не позднее, чем через 1 (один) месяц с момента выдачи ответа о проведении, в зависимости от сложности дела и вашего сотрудничества.

Обратите внимание, что Компания рассмотрит вашу жалобу как закрытую и прекратит соответствующее расследование, если вы не ответите нашим сотрудникам в течение 3 (трех) месяцев с даты подачи вашей жалобы.

## 4. Окончательное решение

Когда мы достигнем результата, мы проинформируем вас об этом вместе с объяснением нашей позиции и любых мер по исправлению положения, которые мы намерены предпринять (если применимо).

## ФОРМА ЖАЛОБ

Это форма, которую вам необходимо заполнить, если вы хотите подать жалобу в ECM Limited («Компания»). Полная, актуальная и точная информация должна быть предоставлена Компании для надлежащего расследования и оценки вашей жалобы.

Обратите внимание, что Форма жалобы является только ориентировочной и не является исчерпывающей. Компания может запросить дополнительную информацию и / или разъяснения и / или доказательства в отношении вашей жалобы.



ECM Limited  
Suite 305, Griffith Corporate  
Centre  
P.O. Box 1510, Beachmont  
Kingstown  
St. Vincent and the Grenadines



support@coinmarketsolutions.com



www.coinmarketsolutions.com



+44(203)957-85-80



# Порядок рассмотрения жалоб

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:



ECM Limited  
Suite 305, Griffith Corporate  
Centre  
P.O. Box 1510, Beachmont  
Kingstown  
St. Vincent and the Grenadines



support@coinmarketsolutions.com



www.coinmarketsolutions.com



+44(203)957-85-80