



## **Порядок рассмотрения жалоб и обращений Клиентов ФИБО ГРУП ЛТД**

2-й этаж, О'Нил Маркетинг Ассошиейтс Билдинг, Викхамс Кей II,  
а/я 3174, Роуд Таун, Тортола, Британские Виргинские Острова,  
Отдел по работе с Клиентами: [service@fibogroup.com](mailto:service@fibogroup.com),  
тел.: +44 (845) 09-50-118

## Порядок рассмотрения жалоб и обращений Клиентов FIBO GROUP LTD

Удовлетворение потребностей Клиентов является приоритетной задачей для ФИБО ГРУП 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

2-й этаж, О'Нил Маркетинг Ассошиейтс Билдинг, Викхамс Кей II, а/я 3174, Роуд Таун, Тортола, Британские Виргинские Острова

- Отправкой письма на адрес электронной почты: [service@fibogroup.com](mailto:service@fibogroup.com)

В форме обращения должны быть указаны следующие данные:

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

Ответ будет предоставлен в течение 10 рабочих дней.

В случае если нам потребуется более 10 дней для подготовки ответа на Ваше обращение, Вы будете уведомлены об этом. Максимальный срок обработки обращений Клиентов составляет 3 (три) месяца с даты получения уведомления. В случае если обращение Клиента не было обработано в течение 3 (трех) месяцев, ФИБО направит письменное уведомление Клиенту о ходе рассмотрения его обращения.

Для подачи обращения или жалобы непосредственно касательно торговли, Вы можете зайти под вашими учетными данными в систему ФИБО.