



РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И СПОРОВ

Май 2024

ONEBID ASSET LLC — компания, зарегистрированная в Сент-Винсенте и Гренадинах с регистрационным номером 2432 LLC 2022 и зарегистрированным адресом Suite 305, Griffith Corporate Centre, Beachmont, Kingstown, Сент-Винсент и Гренадины.

COMPLAINTS AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

1. INTRODUCTION

1.1 This Complaint and Dispute Resolution Policy ("Policy") sets out the process adopted by ONEBID ASSET LLC ("Company") for the reasonable and prompt handling of complaints, disputes or claims received from Clients ("Client", "you", "your").

1.2 The purpose of this Policy is to consider and resolve complaints, disputes or claims received from the Company's Clients who have completed the registration procedure on the Company's website in relation to the Services provided by the Company to Clients in accordance with Section 6 of the "Client Agreement" (hereinafter referred to as the "Agreement").

2. DEFINITIONS

2.1 Claim, complaint or dispute:

- any dispute between the Client and the Company when the Client has reasonable grounds to believe that the Company has violated one or more terms of the Agreement as a result of any act or omission, or when the Client has claims regarding non-trading transactions;
- any dispute between the Client and the Company when the Company has reason to believe that the Client has violated one or more terms of the Agreement as a result of any act or omission.

2.2 Client:

- a legally competent individual who has reached the age of 18 and has completed the registration procedure on the Company's website for the purpose of conducting trading operations on margin trading terms.

3. REQUESTS

3.1 In cases where the Client encounters any problems or the Client has questions regarding the Company's Services or regarding the procedure for replenishing or withdrawing funds from the account, the Client can contact the Customer Support Department via online

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И СПОРОВ

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Настоящий Регламент рассмотрения жалоб и споров (далее «Регламент») определяет процесс, принятый Компанией ONEBID ASSET LLC (далее «Компания») для разумного и быстрого рассмотрения жалоб, споров или претензий, полученных от Клиентов (далее «Клиент», «вы», «ваш»).

1.2 Целью настоящего регламента является рассмотрение и разрешение жалоб, споров или претензий, поступающих от Клиентов Компании, прошедших процедуру регистрации на веб-сайте Компании в отношении Услуг, предоставляемых Компанией Клиентам в соответствии с Разделом 6 «Клиентского Соглашения» (далее «Соглашение»).

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1 Претензия, жалоба или спор:

- любой спор между Клиентом и Компанией, когда у Клиента есть достаточные основания полагать, что Компания нарушила одно или несколько условий Соглашения в результате какого-либо действия или бездействия, или когда у Клиента возникли претензии относительно неторговых операций;
- любой спор между Клиентом и Компанией, когда у Компании есть основания предполагать, что Клиент нарушил одно или несколько условий Соглашения в результате какого-либо действия или бездействия.

2.2 Клиент:

- дееспособное физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, прошедшее процедуру регистрации на веб-сайте Компании в целях проведения торговых операций на условиях маржинальной торговли.

3. ЗАПРОСЫ

3.1 В случаях, когда Клиент сталкивается с какими-либо проблемами, или у Клиента возникли вопросы относительно Услуг Компании или относительно процедуры пополнения или вывода средств со счета, Клиент может связаться с Отделом

chat on the Company's website, email support@onebidasset.com or the feedback form from the Personal Area in the "Support" section. If the issue can be resolved immediately in accordance with the terms of the Policy and/or Agreement, the Client will immediately (usually within 24 business hours) receive a response to his question from the Customer Support Department. However, if the Customer Support Department determines that it will take more time to resolve the issue, the Company has the right to review and make a decision on the Client's issue within 5 (five) business days from the date of the Client's request.

поддержки клиентов через онлайн чат на веб-сайте Компании, электронную почту support@onebidasset.com или форму обратной связи из Личного Кабинета в разделе "Поддержка". Если данный вопрос может быть решен незамедлительно в соответствии с условиями Регламента и/или Соглашения, Клиент незамедлительно (обычно в течение 24 рабочих часов) получит ответ на свой вопрос от Отдела поддержки клиентов. Однако если Отдел поддержки клиентов определит, что для решения вопроса потребуется больше времени, Компания имеет право рассмотреть и вынести решение по вопросу Клиента в течении 5 (пяти) рабочих дней со дня обращения Клиента.

3.2 If the Client is not satisfied with the response to a request received, the Client has the right to file a formal complaint, strictly following the procedure specified in the "Formal Complaints" paragraph of this Policy.

3.2 Если Клиент не удовлетворен ответом на полученный запрос, у Клиента есть право подать официальную жалобу, строго следуя процедуре, указанной в пункте "Официальные жалобы" настоящего Регламента.

4. FORMAL COMPLAINTS

4. ОФИЦИАЛЬНЫЕ ЖАЛОБЫ

4.1 An official complaint is a statement from the Client about dissatisfaction with the provision of Services, addressed by the Client to the Company and drawn up in accordance with clause 4 of this Policy.

4.1 Официальная жалоба – заявление Клиента о недовольстве оказанием Услуг, адресованное Клиентом Компании и оформленное в соответствии с пунктом 4 настоящего Регламента.

4.2 A formal complaint must contain:

4.2 Официальная жалоба должна содержать:

- first and last name of the Client;
- trading account number;
- date of occurrence of the controversial situation according to the trading platform time;
- ticker of the disputed order;
- description of the controversial situation, which must contain a reference to the allegedly violated clause(s) of the Agreement.

- имя и фамилию Клиента;
- номер торгового счета;
- дату возникновения спорной ситуации по времени торговой платформы;
- тикер оспариваемого ордера;
- описание спорной ситуации, в обязательном порядке содержащее ссылку на предположительно нарушенный пункт(-ы) Соглашения.

4.3 The complaint should not contain emotional assessments of the controversial situation or offensive expressions.

4.3 Жалоба не должна содержать эмоциональных оценок спорной ситуации, оскорбительных выражений.

4.4 The Company has the right to reject the complaint in cases where any of the above provisions are violated, or if more than 5 (five) calendar days have passed from the day when the Client learned or should have learned about the violation of his right.

4.4 Компания имеет право отклонить жалобу в случаях, когда любое из вышеупомянутых положений нарушено, либо если со дня, когда Клиент узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло более 5 (пяти) календарных дней.

4.5 A formal complaint should be sent to dispute@onebidasset.com. The period for consideration of a formal complaint is 5 (five) working days from the date the complaint was sent. In

4.5 Официальная жалоба должна быть направлена на адрес электронной почты dispute@onebidasset.com. Срок рассмотрения официальной жалобы составляет 5 (пять) рабочих

particularly difficult cases, the period may be extended, of which the Client will be notified in writing.

4.6 The server log file is the only source of reliable information in the event of any dispute. The server log file has absolute priority over other arguments, but does not exclude the use of other evidence when considering and resolving a dispute.

4.7 If the server log file does not record the relevant information referenced by the Client, an argument based on that reference cannot be considered.

4.8 The Company shall establish and apply the above procedures to ensure that the Client's complaint is resolved within the specified time. Some complaints may be resolved more quickly depending on the facts and nature of the dispute. If necessary, during the consideration of the complaint, the Company has the right to request additional information from the Client. All complaints are handled confidentially.

5. DISPUTE RESOLUTION

5.1 After taking a decision on the Client's formal complaint, the Company will inform the Client about it in writing together with an explanation of the Company's position and any corrective measures that will be taken (if required).

6. OTHER

6.1 In the event of a dispute, the Company reserves the right to block trading operations on the Client's trading accounts in whole or in part until the dispute is resolved.

дней со дня направления жалобы. В особо сложных случаях срок может быть увеличен, о чем Клиент будет уведомлен в письменном виде.

4.6 Лог-файл сервера является единственным источником достоверной информации в случае возникновения любого спора. Файл журнала сервера имеет абсолютный приоритет над другими аргументами, однако не исключает использование иных доказательств при рассмотрении и разрешении спора.

4.7 Если в лог-файле сервера не записана соответствующая информация, на которую ссылается Клиент, аргумент, основанный на этой ссылке, не может быть рассмотрен.

4.8 Компания устанавливает и применяет вышеизложенные процедуры, чтобы гарантировать разрешение жалобы Клиента в течение установленного времени. Некоторые жалобы могут быть разрешены быстрее в зависимости от фактов и характера спора. При необходимости в ходе рассмотрения жалобы Компания имеет право запросить от Клиента дополнительную информацию. Все жалобы рассматриваются конфиденциально.

5. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

5.1 После принятия решения по Официальной жалобе Клиента Компания сообщит Клиенту о нем в письменном виде вместе с объяснением позиции Компании и любых мер по исправлению ситуации, которые будут предприняты (если потребуется).

6. ПРОЧЕЕ

6.1 В случае возникновения спора Компания оставляет за собой право заблокировать торговые операции на торговых счетах Клиента полностью или частично до разрешения спора.