

紛争解決方針

事業体開示

本ポリシーにおいて、「Bifu」とは、**BIFU EXCHANGE LTD** が運営するデジタル資産取引プラットフォームを指し、ブランド名は「Bifu」です。この会社は現在、**Decode Global Limited** からの移行プロセスにある状態です。**Decode Global Limited** は、**Vanuatu Financial Services Commission (VFSC)** によって規制されている事業体であり、ライセンス番号は 700415 です。**BIFU EXCHANGE LTD** もまた、**Money Services Business (MSB)** によって規制されている事業体であり、ライセンス番号は 31000267367123 です。**Decode Global Limited** から **BIFU EXCHANGE LTD** への移行がまだ進行中である間、一部のサービスおよび書類ではすでに新しい事業体名が採用されています。透明性を確保するために、この開示を提供しており、移行が完了次第、すべての公式記録がそれに応じて更新されます。

紛争解決方針

はじめに

この紛争解決方針は、お客様とBifu（「当社」）との間の紛争に対処し、解決するための手続きを概説するものです。この方針の目的は、すべての紛争が公正、効率的、かつ規制要件に準拠して処理されることを確実にすることです。Bifuは、個人が抱えるいかなる問題や懸念も、できるだけ早く解決することを奨励します。

目的

この方針は、お客様が取引に関して抱えるいかなる問題や懸念も解決するための指針を提供します。この方針は、グループ、その顧客、およびその規制義務の期待に応える効果的な苦情処理および紛争解決システムを確立するというBifuのコミットメントの一部を形成します。これは、紛争が誠実、公正、迅速、かつ一貫して処理されること、そしてグループが一般に提供する金融サービスが効率的、正直、かつ公正に提供されることを確実にすることを目的とします。

紛争解決プロセス

Bifuは、口頭または書面、正式または非公式に行われたすべての苦情を受け付けます。苦情がどの方法で行われたかにかかわらず、この紛争方針に従って取り扱われることが期待されます。

苦情を受け取ったBifuの従業員は、直ちにその問題を適切な苦情・紛争解決担当者（CDR担当者）に照会することを確実にしなければなりません。CDR担当者は、すべての苦情申し立て者が支援を受け、懸念を明確に述べ、公正な聴聞を得るためにできるだけ多くの情報を提供するように確実にしなければなりません。これにより、Bifuは申し立てられた苦情を適切に調査し、将来の苦情を防止し、Bifuの評判を保護するという長期的な目標を達成するのに役立ちます。

ステップ1: 苦情の受付

お客様は、まずウェブサイト（www.bifu.co）上の当社のカスタマーサポートチャットに連絡し、非公式に懸念を解決しようと試みるべきです。カスタマーサポートチャットボットの目的は、よくある質問に対する回答を自動化し、ユーザーをプロセスに案内し、一般的な問題を解決することで、お客様に効率的でリアルタイムな支援を提供することです。カスタマーサポートチャットボットが問題を解決できない場合、苦情申し立て者は電子メール（enquiries@bifu.co）に懸念を送信するように指示されます。書面による苦情には、お客様の氏名、口座番号、問題の詳細な説明、および関連するすべてのサポート書類を含める必要があります。苦情は、速やかに、または実行可能な限り早く受理されなければなりません。苦情申し立て者には、苦情解決までの推定時間も提供されなければなりません。

ステップ2: 内部レビュー

苦情を取り巻くすべての関連状況と情報を調査するために、合理的な努力がなされるべきです。調査のレベルは、苦情の深刻さ、発生頻度、および重大性に合わせて行われるべきです。公正な評価ができるよう、苦情の状況について十分かつ適切な調査が行われた後で、苦情申し立て者への返答が行われるべきです。コンプライアンス部門は、苦情の徹底的なレビューを実施し、これにはお客様から追加の情報や書類を収集することが含まれる場合があります。Bifuは、正式な苦情を受け取ってから24時間以内に苦情を解決することを目指します。追加の時間が必要な場合は、お客様に遅延と予想される解決までの期間が通知されます。

ステップ3: 解決と回答

内部レビューの完了後、コンプライアンス部門は、レビューの結果と提案された解決策を詳述した書面による回答をお客様に提供します。お客様が提案された解決策を受け入れた場合、問題は解決されたと見なされます。

未解決の紛争のエスカレーション

ステップ4: 調停

コンプライアンス部門が提供した解決策にお客様が満足しない場合、独立した第三者による調停を要求することができます。調停プロセスは、公認の調停サービスプロバイダーの規則に従って実施され、両当事者は誠実に参加することに同意する必要があります。

ステップ5: 仲裁

調停が満足のいく解決に至らない場合、紛争は、公認の仲裁機関の規則に準拠する拘束力のある仲裁にエスカレートされることがあります。仲裁人の決定は、両当事者にとって最終的かつ拘束力のあるものとなります。

機密保持

調停および仲裁を含むすべての紛争解決手続きは、厳格な機密保持の下で行われるものとします。Bifuおよびお客様は、法律で義務付けられている場合を除き、紛争または解決プロセスに関連するいかなる情報も第三者に開示しないことに同意します。

準拠法

この紛争解決方針は、[Vanuatu] の法律に準拠し、それによって解釈されます。この方針の下で発生するいかなる紛争も、[Vanuatu] の裁判所の専属管轄に服するものとします。

