

นโยบายการระงับข้อพิพาท

การเปิดเผยข้อมูลของนิติบุคคล

เพื่อวัตถุประสงค์ของนโยบายนี้ "Bifu" หมายถึงแพลตฟอร์มการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลที่ดำเนินการภายใต้ชื่อแบรนด์ "Bifu" โดย BIFU EXCHANGE LTD ซึ่งเป็นบริษัทที่กำลังอยู่ในระหว่างการเปลี่ยนผ่านจาก Decode Global Limited

Decode Global Limited เป็นนิติบุคคลที่ได้รับการกำกับดูแลและได้รับใบอนุญาตจาก Vanuatu Financial Services Commission (VFSC) ใบอนุญาตเลขที่ 700415 BIFU EXCHANGE LTD ยังเป็นนิติบุคคลที่ได้รับการกำกับดูแลและได้รับใบอนุญาตเป็น Money Services Business (MSB) ใบอนุญาตเลขที่ 31000267367123

ในขณะที่การเปลี่ยนผ่านจาก Decode Global Limited ไปยัง BIFU EXCHANGE LTD ยังคงดำเนินอยู่ บริการและเอกสารบางอย่างได้เริ่มใช้ชื่อนิติบุคคลใหม่แล้ว เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เราจึงเปิดเผยข้อมูลนี้ และบันทึกอย่างเป็นทางการทั้งหมดจะได้รับการอัปเดตตามความเหมาะสมเมื่อการเปลี่ยนผ่านเสร็จสมบูรณ์

นโยบายการระงับข้อพิพาท

บทนำ

นโยบายการระงับข้อพิพาทนี้ได้กำหนดขั้นตอนสำหรับการจัดการและแก้ไขข้อพิพาทระหว่างลูกค้าและ Bifu ("บริษัท" หรือ "เรา") โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับประกันว่าข้อพิพาททั้งหมดจะได้รับการจัดการอย่างยุติธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ Bifu สนับสนุนให้บุคคลแก้ไขปัญหหรือข้อกังวลใดๆ ที่อาจมีให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

วัตถุประสงค์

นโยบายนี้ให้แนวทางที่ลูกค้าสามารถใช้แก้ไขปัญหหรือข้อกังวลใดๆ เกี่ยวกับการซื้อขายได้ นโยบายนี้เป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นของ Bifu ในการสร้างระบบการจัดการข้อร้องเรียนและการระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งตรงตามความคาดหวังของกลุ่มบริษัท ลูกค้า และการผูกพันด้านกฎระเบียบของตน เพื่อให้แน่ใจว่าข้อพิพาทจะได้รับการจัดการอย่างแท้จริง ยุติธรรม รวดเร็ว และสม่ำเสมอ และบริการทางการเงินที่กลุ่มบริษัทนำเสนอต่อสาธารณะจะได้รับการจัดหาอย่างมีประสิทธิภาพ ซื่อสัตย์ และเป็นธรรม

กระบวนการระงับข้อพิพาท

Bifu ยอมรับข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ทำด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยไม่คำนึงถึงวิธีการที่ใช้ในการร้องเรียน ข้อร้องเรียนคาดว่าจะได้รับการปฏิบัติตามนโยบายข้อพิพาทนี้

พนักงานของ Bifu ที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าเรื่องดังกล่าวได้ถูกส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนและข้อพิพาท (CDR Officer) ที่เหมาะสมโดยทันที เจ้าหน้าที่ CDR ต้องแน่ใจว่าผู้ร้องเรียนทั้งหมดได้รับความช่วยเหลือ มีการระบุข้อกังวลอย่างชัดเจน และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เกี่ยวกับข้อร้องเรียนของพวกเขา เพื่อที่พวกเขาจะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม ซึ่งจะช่วยให้ Bifu สามารถสอบสวนข้อร้องเรียน

ที่สร้างขึ้นได้อย่างเหมาะสมและบรรลุวัตถุประสงค์ระยะยาวในการป้องกันข้อร้องเรียนในอนาคตและปกป้องชื่อเสียงของ Bifu

ขั้นตอนที่ 1: การรับข้อร้องเรียน

ลูกค้าควรพยายามแก้ไขข้อกังวลของตนเองอย่างไม่เป็นทางการก่อน โดยติดต่อกับแชทฝ่ายสนับสนุนลูกค้าของบริษัทบนเว็บไซต์ (www.bifu.co) วัตถุประสงค์ของแชทบอทฝ่ายสนับสนุนลูกค้าคือเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและแบบเรียลไทม์โดยการตอบคำถามที่พบบ่อยโดยอัตโนมัติ นำผู้ใช้เข้าสู่กระบวนการ และแก้ไขปัญหากว้างๆ หากแชทบอทฝ่ายสนับสนุนลูกค้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ผู้ร้องเรียนจะได้รับคำแนะนำให้ส่งข้อกังวลของตนไปที่อีเมล (enquiries@bifu.co) ข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรควรรวมชื่อ-นามสกุลของลูกค้า หมายเลขบัญชี คำอธิบายโดยละเอียดของปัญหา และเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง ข้อร้องเรียนจะต้องได้รับการยืนยันโดยทันทีหรือเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผู้ร้องเรียนจะต้องได้รับแจ้งระยะเวลาโดยประมาณสำหรับการแก้ไขข้อร้องเรียนด้วย

ขั้นตอนที่ 2: การตรวจสอบภายใน

ควรใช้ความพยายามตามสมควรทั้งหมดเพื่อสอบสวนสถานการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่อยู่รอบข้อร้องเรียน ระดับของการสอบสวนควรดำเนินการด้วยความจริงจัง ความถี่ของการเกิดขึ้น และความร้ายแรงของข้อร้องเรียน การตอบกลับใดๆ ที่ทำต่อผู้ร้องเรียนควรเกิดขึ้นหลังจากที่มีการสอบสวนที่เพียงพอและเหมาะสมเกี่ยวกับสถานการณ์ของข้อร้องเรียนเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถทำการประเมินได้อย่างเป็นธรรม ฝ่ายการปฏิบัติตามกฎระเบียบจะทำการตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างละเอียด ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติมจากลูกค้า Bifu จะมุ่งมั่นที่จะแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากได้รับข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ หากจำเป็นต้องใช้เวลาเพิ่มเติม ลูกค้าจะได้รับแจ้งความล่าช้าและกรอบเวลาที่คาดหวังสำหรับการแก้ไข

ขั้นตอนที่ 3: การแก้ไขและการตอบกลับ

เมื่อการตรวจสอบภายในเสร็จสมบูรณ์ ฝ่ายการปฏิบัติตามกฎระเบียบจะจัดทำคำตอบที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่ลูกค้า โดยให้รายละเอียดผลลัพธ์ของการตรวจสอบและข้อเสนอแนะในการแก้ไข หากลูกค้ายอมรับข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปัญหาจะถือว่าได้รับการแก้ไขแล้ว

การยกระดับข้อพิพาทที่ไม่ได้รับการแก้ไข

ขั้นตอนที่ 4: การไกล่เกลี่ย

หากลูกค้าไม่พอใจกับการแก้ไขที่ฝ่ายการปฏิบัติตามกฎระเบียบจัดหาให้ พวกเขาอาจร้องขอให้มีการไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่สามที่เป็นอิสระ กระบวนการไกล่เกลี่ยจะดำเนินการตามกฎหมายของผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยที่ได้รับการยอมรับ และทั้งสองฝ่ายต้องตกลงที่จะเข้าร่วมด้วยความสุจริตใจ

ขั้นตอนที่ 5: การอนุญาโตตุลาการ

หากการไกล่เกลี่ยไม่ส่งผลให้เกิดการแก้ไขที่น่าพอใจ ข้อพิพาทอาจถูกยกระดับไปสู่การอนุญาโตตุลาการที่มีผลผูกพัน ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของกฎขององค์กรอนุญาโตตุลาการที่ได้รับการยอมรับ การตัดสินใจของอนุญาโตตุลาการจะถือเป็นที่สุดและมีผลผูกพันกับทั้งสองฝ่าย

การรักษาความลับ

การดำเนินการระงับข้อพิพาททั้งหมด รวมถึงการไกล่เกลี่ยและการอนุญาโตตุลาการ จะต้องดำเนินการอย่างเป็นความลับอย่างเคร่งครัด Bifu และลูกค้าตกลงที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทหรือกระบวนการแก้ไขให้แก่บุคคลที่สาม เว้นแต่กฎหมายจะกำหนดไว้

กฎหมายที่ใช้บังคับ

นโยบายการระงับข้อพิพาทนี้อยู่ภายใต้การควบคุมและตีความตามกฎหมายของ [Vanuatu] ข้อพิพาทใดๆ ที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายนี้จะต้องอยู่ภายใต้เขตอำนาจศาลแต่เพียงผู้เดียวของศาลใน [Vanuatu]

