

Chính sách Giải quyết Tranh chấp

Tiết Lộ Về Tổ Chức

Với mục đích của Chính sách này, "Bifu" đề cập đến nền tảng giao dịch tài sản kỹ thuật số hoạt động dưới tên thương hiệu "Bifu" của BIFU EXCHANGE LTD, một công ty hiện đang trong quá trình chuyển đổi từ Decode Global Limited.

Decode Global Limited là một tổ chức được quản lý được cấp phép bởi Vanuatu Financial Services Commission (VFSC), Giấy phép số 700415. BIFU EXCHANGE LTD cũng là một tổ chức được quản lý được cấp phép là Money Services Business (MSB), Giấy phép số 31000267367123.

Trong khi quá trình chuyển đổi từ Decode Global Limited sang BIFU EXCHANGE LTD vẫn đang diễn ra, một số dịch vụ và tài liệu đã áp dụng tên tổ chức mới. Để đảm bảo tính minh bạch, chúng tôi đang cung cấp tiết lộ này và tất cả các hồ sơ chính thức sẽ được cập nhật tương ứng khi quá trình chuyển đổi hoàn tất.

Chính sách Giải quyết Tranh chấp

Giới thiệu

Chính sách Giải quyết Tranh chấp này phác thảo các thủ tục để giải quyết và xử lý các tranh chấp giữa khách hàng và Bifu ("Công ty," "chúng tôi"). Mục tiêu của chính sách này là đảm bảo rằng tất cả các tranh chấp được xử lý một cách công bằng, hiệu quả và tuân thủ các yêu cầu pháp lý. Bifu khuyến khích các cá nhân giải quyết mọi vấn đề hoặc lo ngại mà họ có thể gặp phải ngay từ sớm.

Mục đích

Chính sách này cung cấp hướng dẫn để khách hàng có thể giải quyết mọi vấn đề hoặc lo ngại liên quan đến giao dịch. Chính sách này là một phần trong cam kết của Bifu nhằm thiết lập một hệ thống xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp hiệu quả, đáp ứng kỳ vọng của Tập đoàn, khách hàng và các nghĩa vụ pháp lý của mình. Điều này nhằm đảm bảo rằng các tranh chấp được xử lý một cách trung thực, công bằng, kịp thời và nhất quán, và các dịch vụ tài chính mà Tập đoàn cung cấp cho công chúng được thực hiện một cách hiệu quả, trung thực và công bằng.

Quy trình Giải quyết Tranh chấp

Bifu chấp nhận tất cả các khiếu nại được thực hiện bằng lời nói hoặc bằng văn bản, một cách chính thức hoặc không chính thức. Bất kể phương thức khiếu nại là gì, các khiếu nại đều phải được xử lý theo chính sách tranh chấp này.

Bất kỳ nhân viên nào của Bifu nhận được khiếu nại phải đảm bảo rằng vấn đề được chuyển ngay lập tức đến Cán bộ Giải quyết Khiếu nại và Tranh chấp (Cán bộ CDR) phù hợp. Cán bộ CDR phải

đảm bảo rằng tất cả người khiếu nại đều được hỗ trợ, trình bày rõ ràng các mối lo ngại của họ, và cung cấp càng nhiều thông tin liên quan đến khiếu nại của họ càng tốt để họ có thể nhận được một phiên điều trần công bằng. Điều này giúp Bifu điều tra đúng cách các khiếu nại đã được thực hiện và đạt được các mục tiêu dài hạn là ngăn chặn các khiếu nại trong tương lai và bảo vệ danh tiếng của Bifu.

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

Khách hàng nên cố gắng giải quyết các mối lo ngại của họ một cách không chính thức bằng cách liên hệ với chức năng trò chuyện Hỗ trợ Khách hàng của Công ty trên trang web (www.bifu.co). Mục đích của chatbot hỗ trợ khách hàng là cung cấp hỗ trợ hiệu quả, theo thời gian thực cho khách hàng bằng cách tự động hóa các phản hồi cho các câu hỏi thường gặp, hướng dẫn người dùng qua các quy trình và giải quyết các vấn đề phổ biến. Nếu chatbot hỗ trợ khách hàng không thể giải quyết được các vấn đề, người khiếu nại sẽ được hướng dẫn gửi các mối lo ngại của họ đến địa chỉ email (enquiries@bifu.co). Khiếu nại bằng văn bản nên bao gồm họ tên đầy đủ của khách hàng, số tài khoản, mô tả chi tiết về vấn đề và bất kỳ tài liệu hỗ trợ liên quan nào. Khiếu nại phải được xác nhận kịp thời hoặc ngay khi có thể. Người khiếu nại cũng phải được cung cấp thời gian ước tính để giải quyết khiếu nại.

Bước 2: Xem xét Nội bộ

Mọi nỗ lực hợp lý nên được thực hiện để điều tra tất cả các tình huống và thông tin liên quan xung quanh một khiếu nại. Mức độ điều tra nên được thực hiện với sự nghiêm trọng, tần suất xảy ra và mức độ nghiêm trọng của khiếu nại. Bất kỳ phản hồi nào được đưa ra cho người khiếu nại chỉ nên được thực hiện sau khi đã tiến hành một cuộc điều tra đầy đủ và thích hợp về các tình huống của khiếu nại để đảm bảo một đánh giá công bằng có thể được thực hiện. Bộ phận Tuân thủ sẽ tiến hành một cuộc xem xét kỹ lưỡng về khiếu nại, có thể bao gồm việc thu thập thêm thông tin hoặc tài liệu từ khách hàng. Bifu sẽ nhằm mục tiêu giải quyết khiếu nại trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại chính thức. Nếu cần thêm thời gian, khách hàng sẽ được thông báo về sự chậm trễ và khung thời gian dự kiến để giải quyết.

Bước 3: Giải quyết và Phản hồi

Khi hoàn tất xem xét nội bộ, Bộ phận Tuân thủ sẽ cung cấp một phản hồi bằng văn bản cho khách hàng, nêu chi tiết kết quả của việc xem xét và bất kỳ giải pháp đề xuất nào. Nếu khách hàng chấp nhận giải pháp đề xuất, vấn đề sẽ được coi là đã được giải quyết.

Leo thang các Tranh chấp chưa được Giải quyết

Bước 4: Hòa giải

Nếu khách hàng không hài lòng với giải pháp do Bộ phận Tuân thủ cung cấp, họ có thể yêu cầu hòa giải bởi một bên thứ ba độc lập. Quy trình hòa giải sẽ được tiến hành theo các quy tắc của một nhà cung cấp dịch vụ hòa giải được công nhận, và cả hai bên phải đồng ý tham gia một cách thiện chí.

Bước 5: Trọng tài

Nếu hòa giải không mang lại một giải pháp thỏa đáng, tranh chấp có thể được leo thang lên trọng tài ràng buộc, được điều chỉnh bởi các quy tắc của một cơ quan trọng tài được công nhận. Quyết định của trọng tài viên sẽ là cuối cùng và ràng buộc đối với cả hai bên.

Bảo mật

Tất cả các thủ tục giải quyết tranh chấp, bao gồm hòa giải và trọng tài, đều phải được tiến hành một cách bảo mật nghiêm ngặt. Bifu và khách hàng đồng ý không tiết lộ bất kỳ thông tin nào liên quan đến tranh chấp hoặc quy trình giải quyết cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ khi pháp luật yêu cầu.

Luật điều chỉnh

Chính sách Giải quyết Tranh chấp này được điều chỉnh và giải thích theo luật pháp của [Vanuatu]. Bất kỳ tranh chấp nào phát sinh theo chính sách này sẽ phải tuân thủ quyền tài phán độc quyền của các tòa án tại [Vanuatu].