

# 苦情処理ポリシー

## Neon Fx

## • はじめに

Neon Fx（以下「当社」といいます）は、すべてのクライアントが公平に、礼儀正しく、尊重されることを確保することにコミットしています。この苦情処理ポリシーは、クライアントが当社のサービスに関連して提起する可能性のある苦情や不満を明確で透明性があり、効率的に処理するためのプロセスを提供するために実施されました。

## • 苦情の提出

苦情を申し立てたいクライアントは、当社の公式コミュニケーションチャネル（このポリシーの最後に関連するフォームがあります）を通じて書面で懸念事項を提出することができます。すべての苦情はサポート部門宛に提出されるべきであり、問題を適切に評価するために十分な詳細が含まれている必要があります。

## • 苦情の確認

苦情を受け取った後、当社はクライアントに対して七（7）営業日以内に書面で確認を行います。この確認は、苦情がレビューされていることを示し、今後のやり取りのために参照番号を提供します。

## • 苦情調査手続き

確認後、当社は苦情の原因と背景を調査するために内部調査を開始します。当社は苦情をできるだけ迅速かつ効率的に解決することを約束します。

調査を完了し、クライアントに返答するために最善の努力が尽くされ、苦情が受け取られた日から三十（30）営業日以内に結果を提供します。調査を完了するために追加の時間が必要な場合は、クライアントに遅延の理由と最終的な解決のための見込み時間を説明した書面で通知されます。

クライアントが苦情提出から三（3）ヶ月以内に情報または書類の提供に応じない場合、当社は苦情を解決済みとして扱い、調査を中止する権利を留保します。

## • 最終回答

調査が完了した後、当社はクライアントに対して最終的な書面での回答を提供します。この回答には、調査結果、当社の立場、適用される場合は是正措置や救済措置が記載されます。

## • 記録保持

クライアントは、苦情の効果的な解決を助けるために、関連する書類を提供し、当社からの追加情報要求に協力することが期待されます。

当社は、各苦情に関する包括的な記録を保持し、すべての通信、調査メモ、および関連書類を含みます。これらの記録は、適用される法的要件に従って、最低六（6）年間保持されます。

## 苦情提出フォーム

### A. クライアント情報

- フルネーム: \_\_\_\_\_
- アカウント番号: \_\_\_\_\_
- 住所: \_\_\_\_\_
- 電話番号: \_\_\_\_\_

### B. 苦情の内容

- 注文の執行
- 提供された情報の質または適切さ
- 条件、手数料、または料金
- 一般的な管理 / カスタマーサービス
- 提供された製品またはサービスが無断であった
- 資金の引き出し
- その他（詳細を記入してください） : \_\_\_\_\_

### C. 苦情の概要

問題の詳細を説明してください。関係する製品やサービス、関連する事実や証拠、金銭的影響（あれば）、および希望する解決方法：

---

---

---

---

---

苦情を検討するために関連書類を添付してください。これには、アカウント明細書、電子メールのコピー、またはその他の関連資料が含まれます。

日付と場所: \_\_\_\_\_  
クライアントの署名: \_\_\_\_\_