

**CLIENT COMPLAINTS POLICY AND
PROCEDURE/
POLITICA ȘI PROCEDURA DE
DEPUNERE/SOLUȚIONARE A
RECLAMAȚIILOR CLIENTULUI**

TeleTrade-DJ International Consulting Ltd

July 2018/Iulie 2018

1. General

TeleTrade-DJ International Consulting Ltd., hereinafter referred to as the "Company" maintains effective and transparent procedures for the reasonable and prompt handling of complaints received from clients, and keeps a record of each complaint and the measures taken for its resolution.

2. Definition of a Dispute

A dispute is a disagreement between two or more parties and it can arise over different issues.

2.1 In cases where the Client believes that the Company's actions or failures to act resulted in a violation of any provision of the Operative Agreement, the Client will communicate their concerns to the Company, and the Company will undertake to fairly assess such concerns and provide a substantiated response.

To initiate a dispute, the Client will file to the Company a ticket from their Client Login page, under the topic that most closely relates to the nature of the Client's situation. The Client accepts that the Company will not be able to respond to disputes initiated by the Client by use of any third party resources (such as web-forums, boards etc.), social media, by phone or fax, or via third parties that have not been properly authorized by the Client for legal representation.

The Company will aim to resolve all disputes according to the Operative Agreement, and in case of situations not specifically covered by the Operative Agreement, according to the commonly accepted market practices, applicable laws and regulations, and principles of general ethics encompassing

1. Prevederi generale

TeleTrade-DJ International Consulting Ltd., denumită în continuare "Compania", menține proceduri eficiente și transparente pentru procesarea promptă a reclamațiilor primite de la clienți și ține evidența fiecărei plângeri și a măsurilor luate pentru soluționarea acesteia.

2. Definirea Disputei

Un litigiu înseamnă un dezacord între două sau mai multe părți și poate apărea în cazul diferitor chestiuni.

2.1 În cazurile în care Clientul consideră că acțiunile sau inacțiunile Companiei au condus la o încălcare a oricărei prevederi din Acordul Operativ, Clientul va comunica problemele Companiei, iar Compania se va angaja să evalueze corect aceste chestiuni și să furnizeze un răspuns motivat.

Pentru a iniția o dispută, Clientul va scrie Companiei un ticket de pe pagina de Client Login, la tema care se referă cel mai mult la natura situației Clientului. Clientul acceptă că Compania nu va fi capabilă să răspundă la disputele inițiate de Client prin utilizarea unor resurse terțe (cum ar fi forumuri web, forumuri etc.), social media, prin telefon sau fax sau prin terțe părți care nu au fost autorizate corespunzător de către Client pentru reprezentare juridică.

Compania se va strădui să soluționeze toate litigiile în conformitate cu Acordul Operativ și, în situații care nu sunt acoperite în mod specific de Acordul Operativ, în conformitate cu practicile de piață acceptate în mod obișnuit, legile și reglementările aplicabile și principiile eticii generale care cuprind veridicitatea,

truthfulness, honesty, integrity, respect for the Client, fairness, and justice.

Irrespective of the above, the Company will not accept any responsibility for any failures of the Client to act in observance of their own interests, and for all and any financial losses or moral damages resulting from the above, including, inter alia, foregone profits.

2.2 In cases when the Company erroneously executed a Stop Out in the Client's account, the Company will be obliged to restore all of the Client's positions resulting from such Stop Out. The Client accepts, however, that the Company will not be liable for any losses or foregone profits resulting from subsequent unwinding of such positions at a price different from the price at which they could have been closed should the erroneous Stop Out not have happened. The Client also accepts that in resolving disputes arising from erroneous Stop Outs, the Company will have a right to execute Stop Loss or Take Profit orders in the same chronological sequence, in which they would have been triggered should the erroneous Stop Out not have happened.

In cases when, due to the Company's omission, a Client's Stop Loss or Take Profit order have not been executed despite all relevant conditions having been satisfied for the execution of such order, the Company will close the position, once the omission has been discovered, either by the Company on its own, or during the investigation into the Client's dispute, at the current market price and will adjust the Client's balance for the difference in the position's value between the price at which the position should have been closed, and the actual closing price.

corectitudinea, integritatea, respectul pentru Client și echitatea.

Indiferent de cele menționate mai sus, Compania nu va accepta nici o responsabilitate pentru eventualele eșecuri ale Clientului în conformitate cu propriile interese și cu toate pierderile financiare sau daunele morale rezultate din cele de mai sus, incluzând, printre altele, și profiturile pierdute.

2.2 În cazurile în care Compania a executat în mod eronat un Stop Out în contul Clientului, Compania va fi obligată să restabilească toate pozițiile Clientului care rezultă din acest Stop Out. Clientul acceptă, totuși, că Compania nu va fi responsabilă pentru pierderile sau profiturile pierdute rezultate din retragerea ulterioară a unor astfel de poziții la un preț diferit de prețul la care ar fi putut fi închise în cazul în care eroarea Stop Out nu s-a produs. Clientul acceptă, de asemenea, că în soluționarea litigiilor care decurg din erori de Stop Out, Compania va avea dreptul să execute ordinele Stop Loss sau Take Profit în aceeași ordine cronologică, în care ar fi fost declanșate în cazul în care Stop Out eronat nu s-a produs.

În cazurile în care, din cauza omisiunii Societății, ordinul Stop Loss sau Take Profit al Clientului nu a fost executat în ciuda îndeplinirii tuturor condițiilor relevante pentru executarea lui, Compania va închide poziția, odată ce omisiunea a fost descoperită, fie de către Companie pe cont propriu, fie în timpul anchetei privind disputa Clientului la prețul de piață actual și va ajusta soldul Clientului pentru diferența dintre valoarea poziției dintre prețul la care ar fi trebuit să fie închisă poziția și prețul de închidere.

3. Definition of a Complainant and a Complaint

3.1 A Complainant is any person, natural or legal, who has agreed with and accepted all the Terms and Conditions of the Company which are included in the Client Agreement and, has opened a trading account with the Company and has submitted a Complaint.

3.2 A complaint is an expression of dissatisfaction or concern by the Client regarding the provision of investment and/or ancillary services provided by the Company, which has become a subject of the dispute between the Client and the Company, whereas the Client believes that the dispute initiated by him has not been resolved by the Company fairly.

3.3 A complaint should necessarily refer to specific circumstances and/or events that evidenced the Company's presumed failure to deliver on its obligations as per the Operative Agreement or implied cite specific violations, breaches or failures of the Company to act according to the Operative Agreement that the Client thinks have taken place. A complaint should also include the course of remedial actions requested by the Client.

Before filing a complaint clients are advised to try to solve any issues they may encounter when using the Company's services by first contacting the Company at support@teletrade.eu. If the issue is not solved by the Company to the client's satisfaction in a prompt

3. Definierea Reclamantului și a reclamației

3.1 Reclamantul este orice persoană fizică sau juridică care a acceptat toți Termenii și condițiile companiei care sunt incluse în contractul de client și a deschis un cont de tranzacționare la Companiei și a depus o reclamație.

3.2 O reclamație este o exprimare a nemulțumirii sau preocupării Clientului cu privire la furnizarea de servicii de investiții și / sau servicii auxiliare furnizate de Companie, care a devenit obiectul litigiului dintre Client și Companie, în timp ce Clientul consideră că litigiul inițiat de el, nu a fost rezolvată corect de către Companie.

3.3 O reclamație trebuie să se refere în mod obligatoriu la circumstanțe și / sau evenimente specifice care atestă că a avut loc neîndeplinirea de către Companie a obligațiilor sale conform Acordului Operativ sau implicit menționează încălcări sau eșecuri specifice ale Companiei de a acționa în conformitate cu Acordul Operativ. O plângere ar trebui să includă, de asemenea, cursul acțiunilor de remediere solicitate de Client.

Înainte de a depune o reclamație, clienții sunt sfătuiți să încerce să rezolve problemele pe care le pot întâmpina când utilizează serviciile companiei, contactând mai întâi Compania la support@teletrade.eu. În cazul în care problema

manner then the client may refer to the complaints handling procedure instead.

It is to be notified in writing by the client to the Company Back office/ Customer Support department by one of the following means of communication:

- a) Client Login Page;
- b) Company website form
- c) E-mail address:
complaints@teletrade.eu ;
- d) Fax + 357 22 31 53 25;
- e) Send a mail at the Company business address: 5Esperidon, 4th floor, 2001, Nicosia, Cyprus.

Clients are hereby informed, and agree, that Complaints submitted using any different means of communications may not be accepted and addressed by the Company within the terms and timeframes defined by the present policy, and will not be regarded as official and properly lodged complaints.

While filing a complaint the following details must be included:

- a) Client's name and surname;
- b) Client's trading account number;
- c) Date and time that the issue arose; and
- d) Detailed description of the issue;
- e) Suggested remedial actions to be taken by the Company
- f) Other relevant information such as attachment supporting the issue

3.4 Summary of Complaints Handling Procedure

The Company will acknowledge the receipt of all clients complaints as soon as possible and at the latest within 5 days

nu este rezolvată de către Companie la satisfacția clientului într-o manieră promptă, atunci clientul se poate referi la procedura de procesare a reclamațiilor.

Clientul va face o reclamație la biroul Back Office / Departamentul de Asistență Clienți prin unul dintre următoarele mijloace de comunicare:

- a) Pagina de Client Login;
- b) Formularul de pe site-ului companiei
- c) Adresa de e-mail: complaints@teletrade.eu;
- d) Fax + 357 22 31 53 25;

e) Prim poșta la adresa firmei: 5Esperidon, etajul 4, 2001, Nicosia, Cipru.

Clienții sunt informați și sunt de acord că reclamațiile transmise prin alte mijloace de comunicare nu pot fi acceptate și adresate de către Companie în termenii și termenii definite de prezenta politică și nu vor fi considerate plângeri oficiale și depuse în mod corespunzător.

În reclamație trebuie să fie incluse următoarele detalii:

- a) Numele și prenumele clientului;
- b) numărul contului de tranzacționare al clientului;
- c) data și ora apariției problemei;
- d) descrierea detaliată a problemei;
- e) Propuneri de acțiuni de remediere care trebuie întreprinse de Companie
- f) alte informații relevante, cum ar fi atașamentul care susține problema

3.4 Rezumatul procedurii de tratare a reclamațiilor

of receipt and inform clients of their unique reference number which should be used in all future communications with the Company, the CySEC and/or the Financial Ombudsman regarding the complaint.

The Company is obliged to provide all its clients with an answer or resolution to any complaints/ queries/ requests within two months according to the paragraph 13(9) of the Directive. However, clients may generally expect to receive an answer regarding the handling & investigation process of their complaint from the Company within 2 weeks from receipt of their complaint.

If the Company is unable to provide the client with a final response within the above mentioned time frame, the Company will inform the Client explaining the reason of the delay and advise the client when a final response shall be expected, at the very latest within 3 months.

If a client complaint is not resolved to their satisfaction the client may contact the Cyprus Securities and Exchange Commission, or have recourse to any other available means such as ADR or the competent Courts or the Financial Ombudsman at <http://www.financialombudsman.gov.cy>.

4. Reporting and Record Keeping

All decisions related to clients' complaints shall be communicated to clients. The complaints processing should be fully documented and added to each client file it relates to. Records of all

Compania va confirma primirea tuturor reclamațiilor clienților cât mai curând posibil, în cel târziu 5 zile de la primire, și va informa clienții cu privire la numărul lor unic de referință care ar trebui să fie utilizat în toate comunicările viitoare cu Compania, CISC și / Ombudsmanul în legătură cu reclamația respectivă.

Compania este obligată să furnizeze tuturor clienților săi un răspuns sau o rezolvare a oricăror plângeri / solicitări în termen de două luni, în conformitate cu punctul 13 (9) al directivei. Cu toate acestea, clienții pot aștepta, în general, să primească un răspuns cu privire la procesul de gestionare și investigație a plângerii lor din partea Companiei în termen de 2 săptămâni de la primirea reclamației.

În cazul în care Compania nu poate furniza clientului un răspuns final în intervalul de timp menționat mai sus, Compania va informa Clientul cu privire la motivul întârzierii și va sfătui clientul atunci când trebuie să aștepte un răspuns final, cel târziu în termen de 3 luni.

În cazul în care o reclamație a clientului nu este soluționată de către Companie, clientul poate contacta Comisia pentru Valori Mobiliare din Cipru sau poate recurge la orice alte mijloace disponibile, cum ar fi ADR sau instanțele competente sau Ombudsmanul financiar la <http://www.financialombudsman.gov.cy>.

4. Raportarea și păstrarea înregistrărilor

lodged and resolved complaints should be maintained for a minimum period of five (5) years. The Board of Directors of the Company shall be informed in regards to all important complaints received, as well as the measures taken for resolving these.

The following details must be documented and kept in records by the Back Office/ Customer Support Officer:

- a) The Unique Reference Number of the Complaint which is allocated by the Company to it as soon as the complaint is received;
- b) The details of the ID of the client who filed the complaint;
- c) The service to which the complaint refers to;
- d) The details of the employee that undertook to provide the service to the client;
- e) The department or organizational unit to which the employee relates to;
- f) The date of receipt of the complaint;
- g) The content of the complaint in summary;
- h) The extent in financial terms of the potential loss that the client claims he has suffered or as it is derived from the content of the complaint;
- i) The date and in summary, the content of the reply of the Company to the said complaint.

5. Submission of information to the CySEC

Every month the Company provides to the CySEC information regarding the complaints it receives and how these are being handled.

Toate deciziile legate de reclamațiile clienților vor fi comunicate clienților. Procesarea reclamațiilor ar trebui să fie complet documentată și adăugată la fiecare dosar de client la care se referă.

Evidențele tuturor plângerilor depuse și soluționate ar trebui să fie păstrate pentru o perioadă minimă de cinci (5) ani. Consiliul de Administrație al Companiei va fi informat cu privire la toate plângerile importante primite, precum și măsurile luate pentru soluționarea acestora.

Următoarele detalii trebuie să fie documentate și păstrate în evidențe de către Back Office / Client Support Officer:

- a) numărul de referință unic al reclamației, care îi este alocat de către companie imediat după primirea reclamației;
- b) datele de identificare ale clientului care a depus reclamația;
- c) serviciul la care se referă plângerea;
- d) detaliile angajatului care s-a angajat să furnizeze serviciul clientului;
- e) departamentul sau unitatea organizațională la care se referă angajatul;
- f) data primirii reclamației;
- g) conținutul reclamației în rezumat;
- h) măsura în termeni financiari a pierderii potențiale pe care clientul o susține că a suferit-o sau după cum rezultă din conținutul plângerii;
- i) Data și sumarul conținutului răspunsului Companiei la reclamația menționată.

5. Transmiterea informațiilor către CySEC

În fiecare lună, Compania furnizează informații CySEC privind plângerile pe care le primește și despre modul în care acestea sunt procesate.