

CLIENT COMPLAINT PROCEDURE

POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI KLIENTEM

TeleTrade-DJ International Consulting Ltd

January 2016 / Leden 2016

General

TeleTrade-DJ Interational 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.

Complaint Definition

Clients are advised before complaining to please try to solve any issues they may encounter when using the Company’s services by first contacting the Company at support@teletrade.eu. If any issue is not solved by the Company to the client’s satisfaction in a prompt manner then the client may refer to the complaints handling procedure instead. A complaint, being an expression of dissatisfaction about the financial services activity provided to the clients by the Company, 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:

- Client Login Page;
- Company website form
- e-mail address: complaints@teletrade.eu ;
- fax + 357 22 31 53 25;
- mail at the Company business address: 71, Limassol Avenue, 2122 Nicosia, Cyprus.

A complaint should include the following:

- the client’s name and surname;
 - the client’s trading account number;
 - the date and time that the issue arose;
- and
- a description of the issue.

Summary of Complaints Handling Procedure

The Company will acknowledge receipt of all clients complaints as soon as possible and at the

Všeobecné informace

TeleTrade-DJ Interational Consulting Ltd., v tomto dokumentu dále jako „Společnost“, dodržuje efektivní a transparentní postupy pro dostatečné a okamžité vyřízení stížností od klientů a vede záznamy o všech stížnostech a opatřeních, která byla přijata za účelem jejich vyřešení.

Definice stížnosti

Klientům je doporučováno, aby se před podáním stížnosti pokusili problémy, se kterými se mohou během využívání služeb Společnosti setkat, vyřešit tím, že kontaktují Společnost emailem zaslaným na adresu support@teletrade.eu. Pokud nebude nějaký problém Společností pohotově vyřešen ke spokojenosti klienta, pak může klient namísto toho postupovat podle postupu pro řešení stížností. Stížnost, jakožto vyjádření nespokojenosti s finančními službami, které jsou klientům poskytovány Společností, musí být klientem podána písemně administrativnímu oddělení / oddělení zákaznické podpory Společnosti jedním z následujících komunikačních způsobů:

- Osobní kancelář (Client Login page);
- Formulář na webové stránce Společnosti
- Na e-mailovou adresu: complaints@teletrade.eu ;
- Faxem + 357 22 31 53 25;
- Poštou zaslanou na firemní adresu Společnosti: 71, Limassol Avenue, 2122 Nicosia, Cyprus.

Stížnost musí obsahovat následující:

- jméno a příjmení klienta;
- číslo obchodního účtu klienta;
- datum a čas, kdy k problému došlo; a
- popis problému.

Shrnutí postupu pro řešení stížností

Společnost potvrdí přijetí veškerých stížností od klientů co nejdříve, avšak nejpozději do 5 dní od

latest within 5 days 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.

Please note the Company strives to provide all its clients with an answer or resolution to any complaints/ queries/ requests as soon as possible and in all cases clients may expect to receive an answer regarding the handling & investigation process of their complaint from the Company within 2 weeks from receipt of their complaint. The Company will investigate the complaint and endeavour to send a final response to the client within 2 months of receipt of the complaint. If the Company is unable to provide the client with a final response within this time frame, the Company will write to the Client explaining why and advise the client when they can expect a final response, 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, the Financial Ombudsman or have recourse to any other available means such as ADR or the competent Courts.

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 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:

- The Unique Reference Number of the Complaint which is allocated by the Company to it as soon as the complaint is received;
- The details of the ID of the client who filed the complaint;
- The service to which the complaint refers

jejich přijetí, a klientům sdělí jedinečné referenční číslo, které je třeba uvádět při veškeré budoucí komunikaci se Společností, s CySEC a/nebo s Finančním ombudsmanem v souvislosti s danou stížností.

Vezměte prosím na vědomí, že Společnost usiluje o to, aby všem svým klientům poskytla odpověď nebo řešení v souvislosti s veškerými stížnostmi /dotazy/ požadavky co nejdříve, přičemž klienti mohou v každém případě očekávat, že od Společnosti obdrží odpověď ohledně řešení a šetření jejich stížnosti do 2 týdnů od jejího přijetí. Společnost stížnost prošetří a bude usilovat o to, aby klientovi poslala konečnou odpověď do 2 měsíců od přijetí stížnosti. Nemůže-li Společnost klientovi konečnou odpověď během této doby poskytnout, pošle k tomu klientovi vysvětlení, a bude klienta informovat o tom, kdy může očekávat konečnou odpověď, a to nejpozději do 3 měsíců. Není-li stížnost klienta vyřešena k jeho spokojenosti, může klient kontaktovat Cyprus Securities a Exchange Commission, Finančního ombudsmana nebo se uchýlit k jakýmkoliv jiným prostředkům, které jsou k dispozici, jako ADR nebo příslušné soudy.

Podávání zpráv a vedení záznamů

Všechna rozhodnutí týkající se stížností klientů musí být klientům sdělena. Zpracování stížností musí být kompletně zdokumentováno a přidáno do složky každého klienta, kterého se týká. Záznamy o všech podaných a vyřešených stížnostech musí být uchovávány minimálně po dobu pěti (5) let. Představenstvo společnosti musí být informováno o všech důležitých přijatých stížnostech, a také o opatřeních, která byla přijata k jejich vyřešení. Administrativní oddělení/Oddělení zákaznické podpory musí zdokumentovat a zaznamenat následující informace:

- Jedinečné referenční číslo stížnosti, které je jí přiděleno Společností ihned při jejím obdržení;
- Identifikační údaje o klientovi, který stížnost podal;
- Služba, které se stížnost týká;

to;

- The details of the employee that undertook to provide the service to the client;
- The department or organizational unit to which the employee relates to;
- The date of receipt of the complaint;
- The content of the complaint in summary;
- 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;
- The date and in summary, the content of the reply of the Company to the said complaint.

Submission of information to the CySEC

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

Miscellaneous

In the event of any conflict or inconsistency between the English and the Czech versions, the English original shall prevail.

- Informace o zaměstnanci, který měl poskytování služby klientovi na starost;
- Oddělení nebo organizační jednotka, kde zaměstnanec pracuje;
- Datum přijetí stížnosti;
- Stručný obsah stížnosti;
- Finanční rozsah potenciální ztráty, kterou klient uvádí, že utrpěl, nebo kterou lze vyvodit z obsahu stížnosti;
- Datum a stručný obsah odpovědi Společnosti na danou stížnost.

Podání informací CySEC

Každý měsíc poskytuje CIF informace do CySEC ohledně stížností, které obdrží, a o tom, jak jsou řešeny.

Poznámka

V případě jakéhokoli rozporu nebo nesouladu mezi anglickou a českou verzí, bude anglický originál upřednostněn.