

**CLIENT COMPLAINT PROCEDURE /
KLIENTU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS PROCEDŪRA**

TeleTrade - DJ International Consulting Ltd

July 2016 / 2016. gada jūlijs

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 or potential clients, and to keep a record of each complaint and the measures taken for the 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 address: 12 Esperidon, 4th floor, 1087, Nicosia, Cyprus.

Vispārēja informācija

TeleTrade DJ Interational Consulting Ltd. (turpmāk tekstā – „Kompānija”) veic efektīvas un atklātas procedūras, lai savlaicīgi un atbilstoši izskatītu no klientiem un potenciālajiem klientiem saņemtās sūdzības, reģistrētu katru sūdzību un pasākumus, kuri veikti tās risināšanai.

Sūdzības definīcija

Pirms sūdzības iesniegšanas, klientiem tiek rekomendēts mēģināt atrisināt problēmu ar ko tie saskārušies izmantojot Kompānijas pakalpojumus, no sākuma sazinoties ar Kompāniju pa e-pastu support@teletrade.eu. Ja Kompānija operatīvi neatrisina problēmu klientam piemērotā veidā, tad klients var izmantot sūdzību iesniegšanas procedūru.

Sūdzība – pretenzijas par Kompānijas sniegtajiem finanšu pakalpojumiem – klientam rakstiskā veidā jāiesniedz Kompānijas galvenajā birojā/ Klientu atbalsta dienestā, izmantojot vienu no dotajiem komunikācijas līdzekļiem:

- Privātais Kabinets;
- Forma Kompānijas mājaslapā;
- e-pasta adrese: complaints@teletrade.eu;
- fax + 357 22 31 53 25;
- vēstule uz Kompānijas adresi: 12 Esperidon, 4th floor, 1087, 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 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.

Sūdzībā jānorāda:

- klienta vārds, uzvārds;
- klienta tirdzniecības konta numurs;
- datums un laiks, kad radusies problēma; un
- problēmas apraksts.

Īss sūdzības izskatīšanas procedūras apraksts

Kompānija apstiprina visu klientu sūdzību saņemšanu pēc iespējas ātrāk, maksimāli 5 dienas pēc saņemšanas, un paziņo klientiem unikālu sūdzības identifikācijas numuru, kas jāizmanto tālākas informācijas, attiecībā uz šo sūdzību, apmaiņas laikā starp Kompāniju, CySEC un/vai finanšu ombudu.

Pievērsiet uzmanību, ka Kompānija visiem saviem klientiem tiecas sniegt atbildi un risinājumu uz sūdzībām/ jautājumiem/ pieprasījumiem maksimāli īsā laika posmā un visos gadījumos klientam ir tiesības gaidīt atbildi no Kompānijas attiecībā uz sūdzības izskatīšanas procesu, kā arī izmeklēšanas procesu, 2 nedēļu laikā no sūdzības saņemšanas brīža.

Kompānija izpētīs sūdzību un pieliks visas pūles, lai galīgo atbildi klientam nosūtītu 2 mēnešu laikā kopš sūdzības saņemšanas brīža. Ja Kompānija nespēs sniegt klientam galīgo atbildi minētajā laika posmā, tad Kompānija rakstiski paskaidros klientam iemeslus un paziņos, kad viņš var gaidīt galīgo atbildi, taču ne ilgāk kā 3 mēnešu laikā.

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.

Ja klienta sūdzība netika atrisināta klientam pieņemamā veidā, tad klients var vērsties Kipras vērtspapīru un biržu komisijā, pie finanšu ombuda vai izmantot citas iespējamās metodes, tādas kā alternatīva strīdu izšķiršana vai kompetentas tiesas.

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 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;

Atskaišu un ierakstu saglabāšana

Klientiem tiek paziņots par visiem lēmumiem, kuri saistīti ar klientu sūdzībām. Sūdzību apstrāde tiek pilnībā dokumentēta un pievienota attiecīgā klienta lietai. Ieraksti par visām saņemtajām un atrisinātajām sūdzībām tiek uzglabāti vismaz piecus (5) gadus. Kompānijas Direktoru padome tiek informēta par visām svarīgajām sūdzībām, kuras Kompānija saņēmusi, kā arī par pasākumiem, kas veikti to risināšanai.

Galvenajam birojam/ Klientu atbalsta dienesta vadošajam darbiniekam zemāk norādītais ir jādokumentē un jānorāda atskaitē:

- unikāls sūdzības identifikācijas numurs, ko Kompānija piešķirusi saņemot sūdzību;
- detalizēta informācija par klienta, kurš iesniedzis sūdzību, personas datiem;
- pakalpojums, uz kuru attiecas sūdzība;
- darbinieka, kurš bija atbildīgs par pakalpojuma sniegšanu klientam, dati;
- ziņas par nodaļu vai apakšnodaļām ar kurām darbinieks saistīts;
- sūdzības saņemšanas datums;
- īss sūdzības saturs;

- 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 Latvian versions, the English original shall prevail.

- potenciālo zaudējumu finansiālais līmenis, ko pēc klienta vārdiem viņš ir guvis vai var gūt, kā tas aprakstīts sūdzībā;
- datums un īss Kompānijas atbildes saturs uz esošo sūdzību.

Informācijas nodošana CySEC

Ik mēnesi Kipras investīciju kompānija (CIF) iesniedz CySEC informāciju par saņemtajām sūdzībām un to, kā tās tika izskatītas.

Dažādi

Gadījumā, ja ir pretrunas vai neatbilstība starp angļu un latviešu valodām, angļu oriģinālam ir prioritāte.