

## COMPLAINTS POLICY

---

### 1. POLICY STATEMENT

E-Global Trade & Finance Group, Inc. (hereinafter referred to as „the Company”) is committed to provision of high quality and professional services to all clients on a continuous basis. The Company strives to resolve cases timely and provide courteous, helpful, open and informative responses to every inquiry made by its clients or general public. The Company is always keen to hear feedback from its clients on service quality and general performance.

However, should a case occur, where provided services reasonably did not meet the expectations of clients of the Company, or where the Company upon misconduct or gross negligence failed to provide the service as such, or other issue where the client of the Company had a negative experience, the client has the right to submit a complaint with the Company and expect a formal, fair and just investigation to be conducted into the matter and respective resolution provided.

This Complaints Policy outlines the process of submitting a complaint and what activities shall the Company perform to provide a resolution.

### 2. MAKING A COMPLAINT

Company clients are welcome to address their issues to Customer Support Department at first to acquire prompt solutions towards them. Should the Customer Support Department provide a response, which the client deems as unsatisfactory, or is unable to resolve the issue, or if the client is willing to undergo the formal complaints resolution process at once, then the client is recommended either to request the Customer Support Department to forward his issue to Complaints Department, or submit his complaint directly to [complaints@forex4you.org](mailto:complaints@forex4you.org).

## ПОЛИТИКА УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЖАЛОБ

---

### 1. ПОЛОЖЕНИЕ О ПОЛИТИКЕ КОМПАНИИ

E-Global Trade & Finance Group, Inc. (далее "Компания") стремится предоставлять своим клиентам высококачественный и профессиональный сервис на постоянной основе. Цель Компании – своевременно разрешать любые ситуации и давать содержательные ответы на все запросы клиентов и широкой публики. Компания всегда готова получать обратную связь от своих клиентов по качеству обслуживания и эффективности работы компании.

Тем не менее, в случае, если предоставленные услуги не соответствуют ожиданиям клиентов Компании, или Компания по каким-либо причинам была не в состоянии предоставить услугу или решить какой-либо вопрос, и клиент Компании получил негативный опыт сотрудничества, он имеет право подать жалобу, и Компания гарантирует провести формальное, честное расследование по данному вопросу и принять объективное решение.

Данная политика урегулирования спорных вопросов и жалоб рассматривает процесс подачи жалобы и действия, которые должна предпринять Компания, чтобы обеспечить разрешение возникшей спорной ситуации.

### 2. ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

В случае возникновения каких-либо вопросов, клиентам Компании следует сначала обратиться в Центр поддержки клиентов. Если клиент счел неудовлетворительным ответ, предложенный Поддержкой, или Центр поддержки не в состоянии решить проблему, или если клиент намерен сразу приступить к процедуре подачи официальной жалобы, ему рекомендуется либо попросить Центр поддержки направить его запрос в Отдел урегулирования жалоб (Complaints Department), или самостоятельно отправить свою жалобу по адресу [complaints@forex4you.org](mailto:complaints@forex4you.org).

Company accepts complaints submitted both in writing (by e-mail and LiveChat) and by telephone. While submitting the complaint in writing the complainant (i.e. the client) should ensure to provide the following information to Complaints Department to enable faster resolution:

- The client's name and surname;
- The client's trading account number;
- The affected transaction numbers, if applicable;
- The date and time when the issue had been experienced; and
- A detailed description of the issue.

When submitting the complaint by telephone, the operator might read the complaint back to the client to ensure that the complaint details have been captured accurately. On some occasions, Customer Support Department may still ask to submit the complaint in writing, in order to properly collect and record the relevant information for complaint's resolution.

### **3. INITIAL RESPONSE AND ACKNOWLEDGEMENT**

Company shall provide an initial response to the complainant within 2 business days. The initial response shall include the following information:

- Acknowledgment that the complaint has been received by the Complaints Department;
- Name of the employee further handling the complaint;
- Any findings so far, or any other information that might be relevant to the issue;
- Complaint resolution time frames;
- A copy of Complaints Policy attached.

### **4. HOLDING RESPONSE**

Should the Company fail to conclude the investigation and provide the complainant with the final response within 15 business days from the

Компания принимает жалобы, поданные как в письменной форме (по электронной почте и LiveChat), так и по телефону. Чтобы ускорить процесс разрешения вопроса, при подаче жалобы в письменной форме, заявителю (т.е клиенту) необходимо предоставить следующую информацию в Отдел урегулирования жалоб:

- Имя и фамилия клиента;
- Номер торгового счета клиента;
- При каких денежных операциях наблюдалась проблема, если применимо к ситуации;
- Дата возникновения проблемы;
- Детальное описание проблемы.

Если жалоба подается по телефону, оператор может повторно зачитать клиенту его жалобу, чтобы уточнить детали и верно сформировать запрос. В некоторых случаях Центр поддержки клиентов может попросить оформить жалобу в письменной форме, чтобы собрать и зафиксировать данные для изучения и разрешения ситуации.

### **3. ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЙ ОТКЛИК И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ**

Компания обязуется дать первоначальный ответ на жалобу в течение 2 рабочих дней. Первоначальный ответ будет включать следующую информацию:

- Подтверждение, что жалоба была получена Отделом урегулирования жалоб;
- Имя сотрудника, который будет заниматься дальнейшей обработкой жалобы;
- Любые предварительные результаты проверки или информация, которая может иметь отношение к данному вопросу;
- Временные рамки, в которые следует ожидать разрешения вопроса;
- Копия положения о политике урегулирования жалоб.

### **4. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ОТВЕТ**

Если Компания не в состоянии завершить расследование и предоставить заявителю окончательный ответ в течение 15 рабочих

date the complaint had been acknowledged, the Company shall issue a Holding Response.

This Holding Response shall inform the complainant of the reasons why the Company has been unable to issue a Final Response to the submitted complaint as well as provide further indication of progress made on the complaint investigation and when the complainant may expect to hear from the Company next.

## 5. FINAL RESPONSE

Once the Company concludes its investigation an e-mail containing the summary of the investigation shall be sent to the complainant. Where appropriate such e-mail may include a final offer of redress.

Should the Company fail to resolve the complaint to the complainant's satisfaction, or the complainant finds the offer of redress insufficient or inappropriate, the Final Response will hold contact information of BVI FSC for further mediation of the complaint.

## 6. FINANCIAL SERVICES COMMISSION (FSC) BVI

The FSC is an autonomous regulatory authority responsible for the regulation, supervision and inspection of all financial services in and from within the BVI. To contact the FSC, customers of the Company are advised to write, telephone, fax or e-mail their complaint to:

дней с даты оформления жалобы, Компания дает предварительный ответ на жалобу.

В предварительном ответе указаны причины невозможности урегулирования жалобы в срок, а также информация о прогрессе, достигнутом в изучении проблемы, и времени, когда компания вновь свяжется с заявителем.

## 5. ФИНАЛЬНЫЙ ОТВЕТ

После того, как Компания завершит свое расследование, по электронной почте заявителю будет направлено письмо, содержащее краткую информацию о нем. В некоторых случаях, если приемлемо, письмо может также содержать окончательное предложение возмещения.

Если заявитель недоволен тем, как компания урегулировала его жалобу, или заявитель считает, что предложение возмещения недостаточно или неадекватно, в письме с окончательным ответом будет указана контактная информация Комиссии по финансовым услугам (FSC) Британских Виргинских Островов, для обращения в качестве дальнейшего посредника по урегулированию жалобы.

## 6. КОМИССИЯ ПО ФИНАНСОВЫМ УСЛУГАМ (FSC) БРИТАНСКИХ ВИРГИНСКИХ ОСТРОВОВ

Комиссия по Финансовым Услугам является автономным регулирующим органом, который осуществляет регуляцию, надзор и инспекцию всех компаний, предоставляющих финансовые услуги, которые зарегистрированы на Британских Виргинских Островах. Чтобы связаться с FSC, клиентам Компании необходимо написать письмо, позвонить или отправить факс, используя следующие контактные данные:

## **British Virgin Islands Financial Services Commission**

Pasea Estate  
P.O. Box 418  
Road Town, Tortola, VG 1110  
British Virgin Islands  
Tel: 284-494-1324 or 284-494-4190  
Fax: 284-494-5016  
Email: [commissioner@bvifsc.vg](mailto:commissioner@bvifsc.vg)

Customers are not obliged to accept any decision made by the Commission in respect to their complaint and remain the right to further seek redress in court. However, should the decision made by the Commission be accepted, it immediately shall become binding both on the complainant and the Company.

## **7. UNACCEPTABLE ACTIONS**

Occasionally, the behavior or actions of individuals may create a situation where The Company may find it difficult to provide proper complaints handling. The Company understands that some issues that are complained of may raise frustration of the complainant, however, if this escalates into any aggression (regardless the form and method) towards the Company staff, it will be considered unacceptable. Any violence or abuse towards staff will not be accepted.

Violence is not restricted to acts of aggression that may result in physical harm. It also includes behavior or language (whether verbal or written) that may cause staff to feel afraid, threatened or abused, and may include threats, personal verbal abuse, derogatory remarks and rudeness. The Company also considers inflammatory statements and unsubstantiated allegations to be abusive behavior.

The Company also recognizes unreasonable demands to be a form of abusive behavior, where the demand becomes unreasonable, when it starts to impact substantially the work of the

## **British Virgin Islands Financial Services Commission**

Pasea Estate  
P.O. Box 418  
Road Town, Tortola, VG 1110  
British Virgin Islands  
Tel: 284-494-1324 or 284-494-4190  
Fax: 284-494-5016  
Email: [commissioner@bvifsc.vg](mailto:commissioner@bvifsc.vg)

Клиенты не обязаны соглашаться с любым решением, принятым Комиссией в отношении их жалобы, и имеют полное право добиваться дальнейшего разрешения в суде. Тем не менее, если решение, принятое Комиссией удовлетворяет ожиданиям клиента, оно незамедлительно становится обязательным к исполнению как для клиента, так и для Компании.

## **7. НЕДОПУСТИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ**

Иногда поведение или действия некоторых лиц может создать ситуацию, когда Компании будет трудно обеспечить надлежащее урегулирование и обработку жалобы. Компания понимает, что некоторые ситуации могут оказаться неприятными и вызвать разочарование заявителя, однако, если это перерастет в любое проявление агрессии (независимо от формы и способа ее выражения) по отношению к сотрудникам Компании, Компания признает подобные действия неприемлемыми.

Под агрессией понимается не только физическое проявление насилия, которое может привести к получению травмы. Акт агрессии может выражаться в неприемлемом поведении или языке (в устной или письменной форме), что может вызвать у сотрудников впечатление, что им угрожают и запугивают. Агрессивное поведение подразумевает угрозы, словесные оскорбления, пренебрежительные замечания и грубость. Также оскорбительным поведением Компания считает провокационные заявления и необоснованные обвинения.

Компания признает неразумные требования одной из форм оскорбительного поведения, что может существенно влиять на работу отдела по урегулированию жалоб. Под

Complaints Department. Examples may include:

- Repeatedly demanding responses within an unreasonable timescale;
- Insisting on speaking to a particular representative of the company, when that is not possible;
- Repeatedly changing the substance of a complaint or raising unrelated concerns.

Should the Company identify the actions of the complainant as unacceptable it shall act to protect its employees. Examples of such actions may include restricting communication to written form, or refusing further communication as such, should abusive or offensive language be used in correspondence. In cases of threats involving physical violence the Company may file a report to the respective law enforcement institutions.

Nevertheless, the Company shall always inform the complainant of what actions are taken and why.

## 8. POLICY REVIEW (QUALITY CONTROL)

In its effort to improve the provided services the Company shall have the Compliance Officer review all complaints on a quarterly basis for the identification of systemic or recurring issues. Should such issues be identified, the Company shall consider what actions it may take to address or have them rectified.

The Compliance Officer, or appropriate appointee, shall review the Complaints Policy periodically, and at least annually, to enhance its delivery of efficient and effective outcomes. The Company shall observe the recommendations made and consider what actions can be taken to address the identified deficiencies.

неразумными требованиями следует понимать:

- Слишком частые требования ответа в неразумный промежуток времени;
- Настойчивые требования поговорить с конкретным представителем компании, несмотря на то, что это не представляется возможным;
- Частое изменение содержания жалобы или проявление обеспокоенности по поводу не относящихся к делу вопросов.

Если Компания сочтет действия заявителя неприемлемыми, компания примет все надлежащие меры, чтобы защитить своих сотрудников. Меры могут включать в себя ограничения связи в письменной форме или, если в переписке будут применены оскорбления в адрес компании или сотрудников, - отказ от дальнейшего общения как такового. В случаях агрессии, связанных с применением физического насилия, Компания может подать заявление в соответствующие правоохранительные органы.

В любом случае, Компания уведомит заявителя о предпринятых мерах с объяснением причин.

## 8. ОБЗОР ПОЛИТИКИ (КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА)

С целью улучшения предоставляемых услуг, специалисты отдела комплаенс будут отслеживать и рассматривать все поданные жалобы на ежеквартальной основе для выявления систематических, часто повторяющихся случаев. Если подобные случаи будут идентифицированы, Компания будет рассматривать все варианты их решения или исправления.

Специалист отдела комплаенс или соответствующее должностное лицо будет периодически, по меньшей мере ежегодно, изучать Политику по урегулированию жалоб, чтобы повысить эффективность ее соблюдения. Компания будет выполнять полученные рекомендации и предпринимать все необходимые меры для устранения выявленных недостатков.