

**CLIENT COMPLAINTS POLICY AND
PROCEDURE/ PROCEDURA E POLITICA DI
GESTIONE DEI RECLAMI DEL CLIENTE**

TeleTrade-DJ International Consulting Ltd

July 2018/Luglio 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 to keep 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 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.

1. Generale

TeleTrade-DJ International Consulting Ltd, di seguito denominata “Società”, mantiene le procedure efficaci trasparenti per il trattamento ragionevole e tempestivo dei reclami ricevuti dai clienti, e mantiene un registro dei reclami e delle misure adottate per la loro risoluzione.

2. Definizione di una controversia

Una controversia è un disaccordo tra due o più parti e può sorgere su diverse questioni.

2.1 Nei casi in cui il Cliente crede che le azioni o i fallimenti della Società abbiano comportato una violazione di qualsiasi clausola del Contratto Operativo, il Cliente comunicherà le proprie preoccupazioni alla Società, e la Società si impegnerà a valutare equamente tali preoccupazioni e fornire una risposta motivata.

Per avviare una controversia, il Cliente deve inviare una domanda alla Società tramite la sua pagina personale, mettendo l’oggetto che corrisponde più strettamente alla natura della situazione del Cliente. Il Cliente accetta che la Società non sarà in grado di rispondere alle controversie avviate dal Cliente utilizzando risorse di terze parti (come forum Web, schede ecc.), Social media, telefonicamente o via fax o tramite terze parti che non sono stati correttamente autorizzati dal Cliente per la rappresentanza legale.

La Società mirerà a risolvere tutte le controversie secondo il Contratto Operativo e, in caso di situazioni non specificamente contemplate dal Contratto Operativo, secondo le pratiche di mercato comunemente accettate, le leggi e i regolamenti applicabili e i principi di etica generale che comprendono la veridicità, l’onestà, integrità, rispetto per il cliente, correttezza e giustizia.

Indipendentemente da quanto sopra, la Società non accetterà alcuna responsabilità per eventuali mancanze del Cliente di agire nel rispetto dei propri interessi, e per tutte le eventuali perdite finanziarie o danni morali risultanti da quanto sopra, compresi, tra l’altro, i guadagni scarsi.

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.

3. Definition of a Complainant and 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

2.2 Nei casi in cui la Società esegue erroneamente un Stop Out nel conto del Cliente, la Società sarà obbligata a ripristinare tutte le posizioni del Cliente risultanti da tale Stop Out. Il Cliente accetta, tuttavia, che la Società non sarà responsabile per eventuali perdite o mancati guadagni derivanti dal successivo svolgimento di tali posizioni ad un prezzo diverso dal prezzo al quale avrebbero potuto essere chiusi qualora non fosse avvenuto lo Stop Out errato. Il Cliente accetta inoltre che nel risolvere le controversie derivanti da Stop Out, la Società avrà il diritto di eseguire ordini Stop Loss o Take Profit nella stessa sequenza cronologica, in cui sarebbero stati attivati nel caso in cui non fosse avvenuto lo Stop Out errato.

Nei casi in cui, a causa di omissione della Società, un ordine di Stop Loss o Take Profit del Cliente non sia stato eseguito nonostante tutte le condizioni pertinenti siano state soddisfatte per l'esecuzione di tale ordine, la Società chiuderà la posizione, una volta individuata l'omissione, sia dalla Società per conto proprio, sia durante l'indagine sulla controversia del Cliente, al prezzo corrente di mercato e regolerà il saldo del Cliente per la differenza nel valore della posizione tra il prezzo al quale la posizione avrebbe dovuto essere chiusa e l'effettiva prezzo di chiusura

3. Definizione di Reclamante e Reclamo

4.1. Un Reclamante è qualsiasi persona, fisica o giuridica, che abbia accettato tutti i Termini e le Condizioni della Società che sono inclusi nel Contratto del Cliente e, ha aperto un conto trading con la Società e ha presentato una Reclamo.

4.2. Un reclamo è un'espressione di insoddisfazione o preoccupazione da parte del Cliente in merito alla fornitura di investimenti e/o servizi accessori forniti dalla Società, che è diventato oggetto della controversia tra il Cliente e la Società, mentre il Cliente ritiene che la controversia avviato da lui non è stato risolto dalla Società in modo equo.

4.3. Un reclamo deve necessariamente riferirsi a circostanze specifiche e/o eventi che hanno evidenziato la presunta incapacità della Società di adempiere agli obblighi previsti dal Contratto Operativo o implicite specifiche violazioni, violazioni o insuccessi della Società per agire secondo l'Accordo Operativo che il cliente pensa che abbia avuto luogo. Una lamentela dovrebbe includere

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 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

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 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

anche il corso delle azioni correttive richieste dal Cliente.

Prima di presentare un reclamo, i clienti sono invitati a provare a risolvere eventuali problemi che potrebbero incontrare quando utilizzano i servizi della Società contattando innanzitutto la Società all'indirizzo support@teletrade.eu. Se il problema non viene risolto dalla Società in modo tempestivo, il cliente può fare riferimento alla procedura di gestione dei reclami.

Deve essere notificato per iscritto dal cliente al reparto Back Office / Customer Support della Società tramite uno dei seguenti mezzi di comunicazione:

- a) Pagina Personale del Cliente;
- b) modulo del sito web dell'azienda
- c) Indirizzo e-mail: complaints@teletrade.eu;
- d) Fax + 357 22 31 53 25;
- e) Inviare una mail all'indirizzo della Società: 5Esididon, 4 ° piano, 2001, Nicosia, Cipro.

I clienti sono informati e accettano che i reclami presentati utilizzando qualsiasi mezzo di comunicazione diverso non possono essere accettati e indirizzati dalla Società entro i termini e le tempistiche definiti dalla presente politica e non saranno considerati reclami ufficiali e correttamente presentati.

Durante la presentazione di un reclamo devono essere inclusi i seguenti dettagli:

- a) Nome e cognome del cliente;
- b) Numero del conto trading del cliente;
- c) Data e ora in cui il problema è sorto; e
- d) Descrizione dettagliata del problema;
- e) Proposte azioni correttive da intraprendere dalla Società
- f) Altre informazioni pertinenti come allegati che evidenziano il problema

4. Sintesi della Procedura di Gestione dei Reclami

La Società comunica a tutti i clienti l'avvenuto ricevimento del reclamo prima possibile e comunque al massimo entro 5 giorni dal momento della ricezione e comunica inoltre il numero unico di riferimento del reclamo che dovrebbe essere utilizzato in tutte le comunicazioni con la Società, la CySEC e/o Ombudsman Finanziario per quanto riguarda il

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 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 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 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:

- 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;

reclamo.

La Società è obbligata a fornire ai clienti una risposta o una soluzione di ogni reclamo/domanda/richiesta entro due mesi conformemente al paragrafo 13(9) della Direttiva. Comunque, i clienti possono generalmente aspettarsi di ottenere una risposta entro 2 settimane dal momento della ricezione del reclamo come previsto dal processo di gestione ed elaborazione dei reclami della Società.

Se la Società non è disposta a trasmettere la decisione definitiva entro il periodo sopraindicato, la Società spiegherà i motivi di ritardo e darà informazioni sulla data presunta della decisione finale, al massimo entro 3 mesi.

Se il reclamo non viene risolto in modo soddisfacente, il Cliente potrà dunque contattare la Cyprus Securities and Exchange Commission, o ricorrere ad altri mezzi disponibili come alle ADR o ai Corti competenti Ombudsman Finanziario al sito <http://www.financialombudsman.gov.cy>.

4.Rapporti e Conservazione della documentazione

Tutte le decisioni relative ai reclami dei clienti devono essere comunicate ai clienti. L'elaborazione dei reclami deve essere pienamente documentata e aggiunta al file del cliente a cui si riferisce. La documentazione relativa a tutti i reclami presentati e risolti deve essere conservata per un periodo minimo di cinque (5) anni. Il Consiglio di Amministrazione della Società deve essere informato su tutti i reclami importanti ricevuti, nonché sulle misure adottate per la loro risoluzione.

I seguenti dati devono essere documentati e tenuti presso il registro del Back Office:

- a) Il numero unico di riferimento del reclamo assegnato dalla Società al momento della ricezione del reclamo;
- b) I dati del documento di riconoscimento del Cliente, che ha presentato il reclamo;
- c) Il servizio a cui si riferisce il reclamo;
- d) I dati del dipendente che ha fornito il servizio al Cliente;
- e) Il dipartimento o l'unità organizzativa di cui fa parte l'indipendente;
- f) La data di ricezione del reclamo;
- g) Il contenuto del reclamo in sintesi.

- 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.

Miscellaneous

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

- h) La dimensione in termini finanziari della potenziale perdita che il cliente dichiara di aver subito o come risulta dal contenuto della denuncia.
- i) La data e il contenuto della risposta della Società al detto reclamo in sintesi.

5.Presentazione delle informazioni alla CySEC

Ogni mese la Società presenta alla CySEC le informazioni riguardanti tutti i reclami ricevuti e le eventuali soluzioni individuate.

Particolari Vari

In caso di ogni conflitto o la discordanza tra la versione Inglese e Italiana, la versione originale nella lingua Inglese ha la priorità.