



CLIENT COMPLAINTS POLICY and PROCEDURE

TeleTrade - DJ International Consulting Ltd

July 2018

POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES E PROCEDIMENTO DO CLIENTE

TeleTrade - DJ International Consulting Ltd

Julho 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

1. Geral

TeleTrade-DJ International Consulting Ltd., a seguir designada "empresa", mantém procedimentos eficazes e transparentes para o tratamento razoável e rápido das queixas recebidas dos clientes e mantém um registo de cada queixa e das medidas tomadas para a sua resolução.

2. Definição de Reclamação

Um litígio é uma discordância entre duas ou mais partes e pode surgir sobre questões diferentes.

2.1 Nos casos em que o cliente considere que as acções ou falhas da empresa resultaram numa violação de qualquer disposição do acordo operativo, o cliente comunicará as suas preocupações à empresa, comprometendo-se a avaliar de forma justa essas preocupações e a dar uma resposta fundamentada.

Para iniciar uma litígio, o cliente irá apresentar à empresa um ticket da sua página pessoal, sob o tópico que mais se relaciona com a natureza da situação do cliente. O Cliente aceita que a empresa não será capaz de responder a disputas iniciadas pelo Cliente através do uso de quaisquer recursos de terceiros (tais como

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.

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

fóruns web, conselhos, etc.), redes sociais, por telefone ou fax, ou através de terceiros que não tenham sido devidamente autorizados pelo cliente para sua representação legal.

A empresa terá como objetivo resolver todas as disputas de acordo com o Acordo Operativo, e em caso de situações não especificamente abrangidas pelo Acordo operativo, de acordo com as práticas de mercado comumente aceites, leis e regulamentos aplicáveis, e princípios de ética geral que englobam a veracidade, honestidade, integridade, respeito ao cliente, equidade e justiça.

Independentemente do que precede, a empresa não assumirá qualquer responsabilidade por quaisquer falhas do cliente em agir de acordo com os seus próprios interesses e por todos e quaisquer perdas financeiras ou danos morais resultantes do que precede, incluindo, nomeadamente, lucros não realizados.

2.2 Nos casos em que a empresa executou erroneamente uma paragem na conta do cliente, a empresa será obrigada a restaurar todas as posições do cliente resultantes dessa paragem. O Cliente aceita, no entanto, que a Empresa não será responsável por quaisquer prejuízos ou perdas de lucros, resultante de

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 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.

posterior desenrolar de tais posições a um preço diferente do preço a que eles poderiam ter sido fechadas se tal não tivesse acontecido. O Cliente também aceita que, na resolução de disputas decorrentes de Stop Outs errados, a empresa terá o direito de executar perdas de stop loss ou receber Take profit na mesma sequência cronológica, na qual teriam sido acionadas caso a Stop Out errado não tivesse acontecido.

Nos casos em que, devido à omissão da Empresa, uma ordem Stop Loss ou Take Profit de um Cliente não tenha sido executada apesar de todas as condições relevantes terem sido satisfeitas para a execução de tal ordem, a Empresa encerrará a posição, uma vez que a omissão tenha sido descoberta, seja pela própria Companhia, ou durante a investigação sobre a disputa do Cliente, ao preço de mercado atual e ajustará o saldo do Cliente pela diferença no valor da posição entre o preço no qual a posição deveria ter sido fechada, e o real preço final.

3. Definição de Reclamante e Reclamação

3.1 Um Reclamante é qualquer pessoa, natural ou legal, que tenha concordado e aceito todos os Termos e Condições da Empresa que estão incluídos no Contrato do Cliente e tenha aberto uma conta de negociação com

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 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

a Empresa e tenha apresentado uma Reclamação.

3.2 Uma reclamação é uma expressão de insatisfação ou preocupação do Cliente em relação ao fornecimento de investimento e / ou serviços auxiliares fornecidos pela Empresa, que se tornou objeto da disputa entre o Cliente e a Empresa, enquanto o Cliente acredita que o litígio iniciado por ele não foi resolvido pela Companhia de forma justa.

3.3 Uma reclamação deve necessariamente referir-se a circunstâncias e/ou eventos específicos que evidenciaram a presumida falha da Empresa em cumprir suas obrigações conforme o Acordo Operativo ou os implicados citam violações específicas, violações ou falhas da empresa que o cliente pensa ter ocorrido. Uma reclamação deve também incluir o curso de ações corretivas solicitadas pelo Cliente.

Antes de efetuarem uma reclamação, os clientes são aconselhados a tentar resolver qualquer problema que surja ao usar os serviços da Empresa, contactando, primeiro, a mesma, através de support@teletrade.eu. Se alguma questão não for resolvida pela Empresa de forma pronta e satisfazendo o cliente, então este poderá recorrer ao procedimento de gestão de reclamações

Deve ser notificado por escrito pelo cliente o

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

Back office/ serviço de Apoio ao Cliente da empresa através de um dos seguintes meios de comunicação:

- a) Página de Login do Cliente
- b) Formulário do website da Empresa
- c) Endereço de email:
complaints@teletrade.eu
- d) Fax: +35722315325
- e) Correio para a sede da Empresa:
5Esperidon, 4th floor, 2001, Nicosia, Cyprus

Os clientes são informados, e concordam, que as reclamações apresentadas usando qualquer meio de comunicação diferente não podem ser aceites e tratadas pela empresa dentro dos Termos e prazos definidos pela presente política, e não serão consideradas como queixas oficiais e devidamente apresentadas.

Uma reclamação deve incluir os seguintes detalhes:

- a) Primeiro e último nome do cliente;
- b) O número da conta de negociação do cliente;
- c) O dia e a hora em que surgiu o problema;
- d) A descrição do problema;
- e) medidas corretivas sugeridas a tomar pela empresa;
- f) Outras informações relevantes, como anexo de apoio à questão

3.4 Resumo do Procedimento de Gestão de Reclamações

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. 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

A empresa confirma a receção de todas as reclamações de clientes tão breve quanto possível e, num prazo máximo de 5 dias desde a receção, e informa os clientes do seu número de referência exclusivo, que deve ser usado em futuras comunicações com a Empresa, o CySEC e/ou com o Provedor de Justiça Financeiro, relativamente à reclamação.

A Empresa é obrigada a fornecer, aos seus clientes, uma resposta ou resolução para qualquer reclamação/ dúvida/ pedido no prazo de dois meses de acordo com o parágrafo 13(9) da Diretiva. No entanto, os clientes geralmente podem esperar uma resposta relativamente à gestão & processo de investigação da sua reclamação, por parte da Empresa, dentro de duas semanas desde a receção da reclamação.

Se a Empresa não poder dar ao cliente uma resposta dentro do prazo, informará o cliente, explicando o motivo do atraso e quando receberá uma resposta final, num prazo máximo, de três meses.

Se a reclamação do cliente não estiver resolvida de forma satisfatória, o cliente pode contactar a Comissão de Supervisão dos Títulos e dos Valores da Bolsa do Chipre, ou recorrer a qualquer outro meio disponível, como ALR (Sistemas de Resolução Alternativos), aos tribunais competentes ou ao Provedor de Justiça Financeiro em <http://www.financialombudsman.gov.cy>.

4. Reporting and Record Keeping

Todas as decisões relacionadas com as

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:

- 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

reclamações dos clientes ser-lhes-ão comunicadas. O processamento das reclamações deverão ser completamente documentados e adicionados ao ficheiro do cliente a que se refira. Os registos de todas as reclamações apresentadas e resolvidas deverão ser mantidos por um período mínimo de cinco (5) anos. O Conselho de Administração da Empresa deverá ser informado sobre todas as reclamações importantes recebidas, assim como de todas as medidas tomadas para as resolver.

Os dados seguintes têm que estar documentados e ser mantidos em registos pelo Back Office / Departamento de Apoio ao Cliente:

- a) O número de referência exclusivo da reclamação, que é determinado pela empresa assim que a reclamação é recepcionada;
- b) Os dados de identificação do cliente que preencheu a reclamação;
- c) O serviço a que se refere a reclamação;
- d) Os dados do trabalhador que se comprometeu a prestar o serviço ao cliente;
- e) O departamento ou unidade organizacional a que o trabalhador está agregado;
- f) A data de receção da queixa;
- g) O conteúdo resumido da reclamação;
- h) A dimensão, em termos financeiros, da potencial perda que o cliente afirma ter sofrido, ou a forma como deriva da

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 Portuguese versions, the English original shall prevail

reclamação;

- i) A data e, em suma, o conteúdo da resposta da empresa à referida queixa.

5. Apresentação de informação à CySEC

Todos os meses, a Empresa fornece à CySEC toda a informação relacionada com as reclamações que recebe e sobre como estão a ser tratadas.

Diversos

Em caso de qualquer conflito ou inconsistência entre as versões inglesa e a portuguesa, o inglês original prevalecerá