본 문서의 한국어 번역은 고객님의 편의를 위해 제공되며 원문과 번역판의 차이가 있는 경우 아래의 영문 버전을 우선하여 적용합니다.

고객 불만 처리 절차

Formula Investment House Ltd.는 'iFOREX'라는 브랜드 이름으로 운영되며 BVI 금융 서비스 위원회("**FSC**")의 규제를 받는 투자 회사입니다.

회사는 고객님들께 고품질 서비스를 제공하고 고객분들이 제기한 모든 불만 사항을 적절히 처리하는 것을 매우 중요하게 생각합니다. 따라서 iFOREX는 기존 고객은 물론 잠재 고객분들을 위한 합리적이고 신속한 불만 처리를 위해 효과적이고 투명한 절차를 유지하고 불만 사항과 해당 불만 해결을 위해 취한 조치에 대한 기록을 보관합니다.

이 절차의 목적은 고객 불만을 공정하고 일관되게 처리하고, 최고 수준의 고객 서비스를 제공하기 위한 노력의 일환입니다.

거래와 관련하여 불만이 있는 경우, 아래에 명시된 불만 처리 절차를 따라야 합니다:

1. 고객은 부록 A에 첨부된 불만신고양식(이하 '불만신고양식')을 작성하여 이메일 complaints@iforex.com 으로 보내야 합니다.
2. 이후 iFOREX 내 관련 인력이 해당 불만신고를 접수하고 이를 해결하기 위한 조치를 취합니다.
3. 회사가 불만 사항을 중대한 불만 사항[1]으로 분류하지 않는다면(중대한 불만 사항으로 분류될 경우 본 계약의 섹션 4에 따라 처리됨), 정당한 고객 불만 사항의 경우 공식적으로 접수되어 즉시 처리되며 불만 사항 양식을 접수한 날로부터 영업일 기준 칠 (7) 일 내에 해결되어야 합니다.
4. 중대한 불만 사항으로 분류될 경우 회사는 다음과 같이 조치합니다:
    a. 불만 제기자에게 불만 제기 양식을 접수했다는 서면확인서를 불만 제기 양식을 접수한 날로부터 영업일 기준 칠(7)일 이내에 보냅니다.
    b. 최초 불만 접수 양식을 접수한 날로부터 일(1)개월 이내에 불만 제기자에게 최종 서면 답변을 보냅니다.

[1] 중대한 불만 사항은 규제 법령 위반 혐의; 회사 또는 그 이사, 직원 또는 대리인 중 한 사람의 악의, 부정 행위 또는 부적절한 행위; 이전에 불평했던 사항(중요하거나 그렇지 않은 사항)의 반복 또는 재발; 불만 제기자가 자신의 재정 상황과 관련하여 중대한 재정적 손실을 입었거나 입을 수 있는 상황; 불만 사항을 접수한 관련 관리자가 해당 사항을 중요한 사항으로 식별한 경우 등을 의미합니다.

c. 회사가 실질적인 답변을 제공한 경우 회사는 불만 제기인으로부터 답변이 만족스럽지 않다는 연락을(모든 통신 수단을 통해) 받지 않는 한 답변 전달일로부터 사(4)주가 경과한 후에 불만이 해결된 것으로 간주합니다.

d. 그럼에도 불구하고 고객의 중대한 불만 사항이 회사가 불만 사항 양식을 접수한 날로부터 삼(3)개월 이내에 해결되지 않을 경우, 회사는 FSC에 이를 통보하고 불만 제기자에게 불만 사항에 관해 FSC에 통보할 권리가 있음을 알려야 합니다.

CCP28112024

부록 A

불만신고양식

고객불만신고양식	
고객명:	**계정번호:**
날짜:	**고객 연락처 정보:**
불만 사항의 성격: (자세한 내용을 명시해 주세요)	

CCP28112024

The English version of this document is the official, authoritative version between the parties. Translations are provided for your convenience only, and should be cross-referenced with the English text, which is the only version of the text having a legal effect.

CLIENT COMPLAINT PROCEDURE

Formula Investment House Ltd. operating under the brand name 'iFOREX' is an investment firm regulated by the BVI Financial Services Commission ("**FSC**").

The Company finds enormous importance in providing high quality services to its clients and ensuring that any complaint raised by a client is properly handled by the Company. Therefore, iFOREX maintains effective and transparent procedures for reasonable prompt complaint handling for existing and potential clients and keeps records of complaints and measures taken for complaint resolution.

The purpose of this procedure is to ensure fair and consistent dealing with client complaints whilst striving to provide the highest level of customer service.

In the event that the client has a complaint relating to any of their dealings with iFOREX, then the following Complaints Procedure, as set out below, should be followed:

1. The client should fill the Complaint Form ("**Complaint Form**") attached hereto as Appendix A and send it to the Company via email to complaints@iforex.com.
2. Relevant personnel within iFOREX are then being informed about the complaint and any required actions are taken that can lead to resolving the complaint.
3. Unless the complaint is classified by the Company as a significant complaint[1] (to be then treated as per section 4 hereunder), upon official receipt of a legitimate client complaint the complaint will be handled promptly and should be resolved within seven (7) business days from the date the Complaint Form was received.
4. In cases of significant complaints, the Company will act as follow:
    a. send the complainant a written acknowledgment of the receipt of the Complaint Form within seven (7) business days from the date the Complaint Form was received.
    b. send a final written response to the complainant within one (1) month from the date the initial Complaint Form was received.
    c. Where the Company has given a substantive response the Company shall treat the complaint as settled after the expiry of four (4) weeks from the date of delivery of its response (by any means of communication), unless the Company has received an indication from the complainant that the response is unsatisfactory.
    d. Notwithstanding the foregoing, in the event that a client's significant complaint was not settled within

[1] A Significant Complaint shall mean – alleged breach of a regulatory enactment; Bad faith, malpractice or impropriety on the part of the Company or one of its directors, employees or agents; The repetition or recurrence of a matter previously complained of (whether significant or otherwise); That the complainant has suffered, or may suffer, financial loss that is material in relation to his financial circumstances; Identifies as significant by the relevant manager which received the complaint.

three (3) months from the date the Complaint Form was received by the Company, the Company shall then inform the FSC and advise the complainant of its right to inform the FSC in respect of its complaint.

CCP28112024

Appendix A

Complaint Form

Client Complaint Form	
Name of Client:	**Account Number:**
Date:	**Client Contact Details:**

Nature of Complaint: (please state full details)

CCP28112024