Английская версия этого документа является официальной и авторитетной версией между сторонами. Переводы предоставляются только для вашего удобства, и на них следует давать перекрестные ссылки с английским текстом, который является единственной версией текста, имеющей юридическую силу.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ

Formula Investment House Ltd., действующая под торговой маркой «iFOREX», является инвестиционной фирмой, регулируемой Комиссией по финансовым услугам Британских Виргинских островов («**FSC**»).

Компания придает огромное значение предоставлению высококачественных услуг своим клиентам и обеспечению того, чтобы любая жалоба, поданная клиентом, была должным образом обработана Компанией. Поэтому iFOREX поддерживает эффективные и прозрачные процедуры для разумного и оперативного рассмотрения жалоб существующих и потенциальных клиентов и ведет учет жалоб и мер, принятых для разрешения жалоб.

Целью данной процедуры является обеспечение справедливого и последовательного рассмотрения жалоб клиентов с одновременным стремлением к предоставлению наивысшего уровня обслуживания клиентов.

В случае если у клиента возникнут жалобы, касающиеся любого из его отношений с iFOREX, необходимо следовать следующей процедуре подачи жалоб, изложенной ниже:

1. Клиент должен заполнить Форму жалобы («Форма жалобы»), прилагаемую к настоящему документу в качестве Приложения А, и отправить ее в Компанию по электронной почте на адрес complaints@iforex.com.
2. Затем соответствующий персонал iFOREX информируется о жалобе, и предпринимаются все необходимые действия, которые могут привести к разрешению жалобы.
3. Если жалоба не классифицируется Компанией как существенная жалоба [1] (которая затем рассматривается в соответствии с разделом 4 настоящего Соглашения), после официального получения обоснованной жалобы клиента жалоба будет рассмотрена незамедлительно и должна быть разрешена в течение семи (7) рабочих дней с даты получения Формы жалобы.
4. В случае существенных жалоб Компания будет действовать следующим образом:
    a. отправить заявителю письменное подтверждение получения формы жалобы в течение семи (7) рабочих дней с даты получения формы жалобы.
    b. отправить окончательный письменный ответ заявителю в течение одного (1) месяца с даты получения первоначальной формы жалобы.
    c. Если Компания дала содержательный ответ, Компания должна считать жалобу урегулированной по истечении четырех (4) недель с даты доставки своего ответа (любым способом связи), если только

[1] Существенная жалоба означает: – предполагаемое нарушение нормативного акта; недобросовестность, халатность или некорректность со стороны Компании или одного из ее директоров, сотрудников или агентов; повторение или рецидив вопроса, на который ранее подавалась жалоба (значительного или иного); то, что заявитель понес или может понести финансовые убытки, которые являются существенными по отношению к его финансовому положению; идентифицировано как существенное соответствующим менеджером, получившим жалобу.

CCP28112024

Компания не получила от заявителя указания о том, что ответ является неудовлетворительным.

d. Несмотря на вышеизложенное, в случае, если существенная жалоба клиента не была урегулирована в течение трех (3) месяцев с даты получения Компанией Формы жалобы, Компания должна уведомить об этом FSC и сообщить заявителю о его праве уведомить FSC относительно своей жалобы.

CCP28112024

Приложение А

Форма жалобы

Форма жалобы клиента	
Имя клиента:	**Номер счета:**
Дата:	**Контактные данные клиента:**
Характер жалобы: (пожалуйста, укажите полные данные)	

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