

TRADE | CAPITAL MARKETS

RETNINGSLINJER FOR HÅNTERING AV KLAGER OG

TRADE CAPITAL MARKETS (TCM) LTD



INNHold

1.	INNLEDNING	2
2.	FORESPØRSLER	2
3.	OFFISIELL KLAGEPROSEDYRE	2
4.	ENDELIG AVGJØRELSE FOR KLAGEN	3
5.	FINANSOMBUDSMANN ELLER "ADR"	3
6.	SIVILT SØKSMÅL	4

1. INNLEDNING

Som en del av Trade Capital Markets (TCM) Ltd's (heretter kalt "Selskapet" eller "Vi" eller "Vår" eller "Oss") forpliktelse til å yte best mulig service til våre kunder (heretter kalt "Du"), opprettholder Selskapet effektive og transparente prosedyrer for rask klagebehandling for eksisterende og potensielle personkunder. Selskapet fører register over klager og tiltak som er iverksatt for å løse klager, i tråd med MiFID II-rammeverket og gjeldende retningslinjer utstedt og oppdatert fra tid til annen av Cyprus Securities and Exchange Commission (heretter "CySEC").

2. FORESPØRSLER

For eventuelle henvendelser, bekymringer og/eller tekniske spørsmål/plattformspørsmål kan du kontakte selskapets kundestøtteavdeling direkte, som vil løse problemet ditt innen 48 timer (arbeidstid) fra mottak av forespørselen din.

Ved tekniske feil, for eksempel plattformfeil, innskudds- eller uttaksfeil, kan du kontakte selskapets kundestøtteavdeling direkte, innen en rimelig tidsramme, men ikke senere enn 7 dager fra datoen og tidspunktet for hendelsen.

Eventuelle endringer, inkludert, men ikke begrenset til, vilkår for bruk av plattformen, endring av gebyrer, risikostyringstiltak, skal kommuniseres til deg av selskapet i form av et varsel via plattformen og/eller via e-post og/eller ethvert annet varig medium og/eller via nettstedet vårt. I tilfeller der du har mottatt et varsel, men fortsatt ønsker ytterligere avklaringer, kan du kontakte selskapets kundestøtteavdeling direkte, som vil svare på forespørselen din innen en rimelig tidsramme.

For mer informasjon om hvordan du kontakter vår kundestøtte, [her](#), vennligst klikk

Hvis du ikke er fornøyd med svaret fra selskapet på de ovennevnte spørsmålene eller andre spørsmål, kan du sende inn en offisiell klage i henhold til den relevante prosedyren, beskrevet i det påfølgende avsnittet.

3. OFFISIELL KLAGEPROSEDYRE

Hvis du ønsker å inngi en offisiell klage, må du fylle ut og sende inn med følgende informasjon, som beskrevet nedenfor:

- i. Kundens navn og etternavn;
- ii. Kundens handelskontonummer;
- iii. De(t) berørte transaksjonsnummeret (-numrene);
- iv. Dato og klokkeslett for den omstridte utstedelsen/handelen;
- v. En kort beskrivelse av problemet. Vær oppmerksom på at en klage ikke må inneholde støtende språkbruk rettet mot selskapet eller noen av dets ansatte;
- vi. Navnet på den ansatte i selskapet som kunden har hatt kontakt med og/eller den aktuelle avdelingen;
- vii. Støttebevis for klagen.

Kunden skal sende inn klageskjemaet enten elektronisk eller per post, som forklart nedenfor:

- Elektronisk på compliance@tradecapitalmarkets.com eller ved å kontakte kundeserviceavdelingen;
- Per post til 148 Strovolos Avenue, 1st Floor, Strovolos 2048 Nicosia, Kypros.

Klager fra kunder kan ikke anses som offisielle med mindre klageskjemaet er behørig utfylt med all nødvendig informasjon, og det er vedlagt tilstrekkelig dokumentasjon (etter behov) for kundenes krav.

Selskapet vil bekrefte den offisielle klagen innen fem (5) virkedager etter at den er mottatt, og gi deg et unikt referansenummer som skal brukes i all fremtidig kontakt med selskapet, finansombudet og/eller CySEC angående den spesifikke klagen.

Selskapet vil godta en offisiell klage hvis kunden sender inn klagen innen rimelig tid fra datoen da hendelsen inntraff, og ikke senere enn to år fra datoen da den inntraff. Enhver offisiell klage som sendes inn av kunden etter den nevnte tidsrammen på to år, vil bli vurdert av selskapet, det skal være opp til selskapets eget skjønn å godta eller avvise den, med tanke på hvert enkelt tilfelle og / eller omstendigheter (dvs. om kunden gir tilstrekkelig bevis som beviser at han / hun ikke var i stand til å reise klagen tidligere).

Både kundestøtteavdelingen og Compliance-avdelingen skal undersøke alle klager/forespørsler grundig etter behov (og ta hensyn til all informasjon som finnes i selskapets regnskaper og registre).

4. ENDELIG AVGJØRELSE FOR KLAGEN

Selskapet skal gjøre sitt ytterste for å undersøke klagen din og gi deg resultatet av undersøkelsen/den endelige avgjørelsen innen to (2) måneder etter at du har sendt inn klagen din til oss. I løpet av undersøkelsesprosessen vil vi holde deg oppdatert om håndteringen av klagen din. Hvis selskapet ikke er i stand til å svare deg innen tidsrammen på to måneder, vil du på forhånd bli informert om årsakene til forsinkelsen og om når etterforskningen vil være fullført, som ikke vil overstige tre (3) måneder fra klagen.

Hvis en kunde ikke svarer på selskapets kommunikasjon i forbindelse med klagen innen to (2) måneder fra datoen for Selskapets sist sendte kommunikasjon, vil Selskapet anse klagen som avsluttet.

Alle klager vil bli behandlet strengt konfidensielt.

5. FINANSOMBUDSMANN ELLER "ADR"

Finansombudsmannen er en uavhengig tjeneste for å løse tvister mellom finansforetak og deres kunder. For mer informasjon, besøk nettstedet: <http://www.financialombudsman.gov.cy>.

Hvis du mener at klagen din ikke har blitt håndtert på en rettferdig og rimelig måte av selskapet, har du rett å henvise saken til finansombudet, forutsatt at

- a. Din klage/ditt omstridte beløp er på opptil 170 000 euro;
- b. Du har først sendt inn en offisiell klage til selskapet innen femten (15) måneder fra den datoen du ble klar over eller med rimelighet burde ha blitt klar over den skadelige handlingen eller unnlatelsen som klagen din gjelder;
- c. Du har mottatt et endelig svar innen tre (3) måneder fra datoen for mottak av klagen fra selskapet, eller du har ikke mottatt et endelig svar innen 3-månedersperioden. Du kan sende klagen til finansombudet innen en spesifisert periode på fire (4) måneder fra enten datoen for mottak av det endelige svaret fra selskapet eller tremånedersperioden som selskapet hadde å svare;
- d. En avgjørelse vedrørende den samme klagen har ikke allerede blitt truffet av domstolen i Republikken Kypros og/eller det er ingen pågående .

Hvis du ønsker å eskalere klagen din, anbefales det at du sender klagen din til Financial Ombudsman complaints@financialombudsman.gov.cy sammen med all relevant informasjon/dokumentasjon og bevis for klagen din.

Du har også rett til å henvise klagen din til et alternativt tvisteløsningsorgan ("ADR"). Du finner mer informasjon om tilgjengelige alternative tvisteløsningsorganer i Republikken på nettstedet <https://adrcyprus.com/en/>.

6. SIVILT SØKSMÅL

Hvis du ikke er fornøyd med avgjørelsen fra finansombudet eller ADR, kan du henvende deg til relevante domstolene i Republikken Kypros.

Du kan også opprettholde klagen din hos CySEC. Vær imidlertid oppmerksom på at CySEC ikke har restitusjonsmyndighet og derfor ikke etterforsker individuelle klager.

For kontaktinformasjon til CySEC, vennligst besøk nettstedet: <http://www.cysec.gov.cy> eller kontakt CySEC via den generelle e-postadressen: info@cysec.gov.cy