

## **FOREX TB LTD KLACHTENPROCEDURE VOOR CLIËNTEN**

Wij, **Forex TB Limited** (hierna het 'Bedrijf' genoemd), hebben deze klachtenprocedure aangenomen om een eerlijk en snel proces voor het behandelen van klachten die kunnen voortvloeien uit onze relatie te waarborgen.

Het bedrijf is eigenaar en beheerder van het merk ForexTB. Forex TB Limited is erkend en staat onder toezicht van de Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) als Cypriotische investeringsmaatschappij (CIF-licentienummer 272/15). Forex TB Limited staat in Cyprus geregistreerd onder de bedrijfswet, met registratienummer HE310943. Forex TB is gevestigd aan de Lemesou Avenue 71, 2nd Floor 2121 Aglantzia, Nicosia, Cyprus.

### **1. Definitie van een klacht**

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid die door een klant schriftelijk aan het bedrijf wordt gericht via het invullen en indienen van een online elektronisch klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van het bedrijf en dat betrekking heeft op het verlenen van investeringsdiensten en (indien nodig) vergezeld gaat van relevante bewijsstukken.

### **2. Het indienen van uw klacht**

Om een klacht in te dienen bij het bedrijf, wordt u vriendelijk verzocht om het **Klachtenformulier** van het bedrijf in te vullen en te versturen (klik op de onderstaande knop). Houd er rekening mee dat het bedrijf mogelijk geen klachten accepteert die op een andere manier (bijv. per e-mail, telefoon, enz.) worden ingediend.

Klik [hier](#) om door te gaan naar het klachtenformulier

Zodra u uw klacht met succes heeft ingevuld en ingediend, zal de **Afdeling Compliance** van het bedrijf uw klacht behandelen en onderzoeken.

### **3. Erkenning van uw klacht**

Wij zullen de ontvangst van uw klacht binnen vijf (5) dagen na ontvangst van uw klacht bevestigen en u voorzien van een uniek referentienummer van uw klacht. Het uniek referentienummer moet worden gebruikt in al uw toekomstige communicatie met het bedrijf, de financiële ombudsman en/of CySEC met betrekking tot de specifieke klacht.

### **4. Behandeling van uw klacht**

Zodra we de ontvangst van uw klacht hebben bevestigd, zullen we deze zorgvuldig

bestuderen, de omstandigheden rond uw klacht onderzoeken en zullen we proberen deze zonder onnodige vertraging op te lossen. Wij zullen alles in het werk stellen om uw klacht te onderzoeken en u binnen twee (2) maanden na de datum waarop u uw klacht bij ons heeft ingediend, over de uitkomst van ons onderzoek informeren. Tijdens het onderzoek blijft u op de hoogte van de afhandeling van uw klacht. Een van onze medewerkers kan rechtstreeks contact met u opnemen (inclusief communicatie per e-mail of telefoon) om waar nodig verdere verduidelijkingen en informatie met betrekking tot uw klacht te verkrijgen. Wij hebben uw volledige medewerking nodig om het onderzoek en de gewenste oplossing van uw klacht te bespoedigen.

Indien uw klacht nader onderzoek vereist en wij deze niet tijdig kunnen oplossen binnen twee (2) maanden, zullen we schriftelijk of via een ander duurzaam medium een reactie leveren. Wanneer een aanhoudingsreactie wordt verzonden, zullen hierin de oorzaken van de vertraging worden aangegeven en het moment waarop het onderzoek van het bedrijf waarschijnlijk zal worden afgerond. In ieder geval informeren wij u uiterlijk één (1) maand na het uitbrengen van de holdingreactie over de resultaten van ons onderzoek, afhankelijk van de complexiteit van de zaak en uw medewerking. Houd er rekening mee dat het bedrijf uw klacht als gesloten zal beschouwen en het desbetreffende onderzoek zal stopzetten indien u niet binnen de termijn van drie (3) maanden na de datum van indiening van uw klacht een reactie stuurt naar onze medewerkers. In het geval dat u ons een geldige reden geeft om niet binnen de genoemde termijn (3 maanden) op onze medewerkers te reageren, zal het bedrijf het desbetreffende onderzoek te goeder trouw heropenen.

## 5. **Definitieve beslissing**

Wanneer wij tot een besluit komen, zullen wij u daarvan op de hoogte stellen, samen met een toelichting op ons standpunt en eventuele corrigerende maatregelen die wij van plan zijn te nemen (indien van toepassing).

### 1. Contactgegevens van de financiële ombudsman van de Republiek Cyprus:

**Website:** <http://www.financialombudsman.gov.cy>

**E-mail:** [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

**Postadres:** P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus

**Telefoon:** +35722848900

**Fax:** +35722660584, +35722660118

Als u niet tevreden bent met de uiteindelijke beslissing van het bedrijf, kunt u uw klacht indienen bij de financiële ombudsman van de Republiek Cyprus en bemiddeling zoeken voor een eventuele vergoeding. Het is belangrijk dat u binnen vier (4) maanden na ontvangst van een definitief antwoord van het bedrijf contact opneemt met de financiële ombudsman van de Republiek Cyprus, anders is het mogelijk dat de financiële ombudsman van de Republiek Cyprus uw klacht niet in behandeling zal nemen.

In het onwaarschijnlijke geval dat het bedrijf niet in staat is om u binnen de drie (3) maanden die hierboven zijn vermeld een definitief antwoord te geven, kunt u uiterlijk vier

(4) maanden na de datum waarop wij u onze definitieve beslissing hadden moeten geven, opnieuw contact opnemen met het kantoor van de financiële ombudsman van de Republiek Cyprus.

2. Contactgegevens van de Cypriotische Commissie voor effecten en markten (CySEC):

**Website:** <http://www.cysec.gov.cy>

**Algemene e-mail:** [info@cysec.gov.cy](mailto:info@cysec.gov.cy)

**Postadres:** P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus

**Telefoon:** +35722506600

**Fax:** +35722506700

U kunt uw klacht indienen bij de Cyprus Securities and Exchange Commission, maar houd er rekening mee dat de Cyprus Securities and Exchange Commission geen restitutiebevoegdheden heeft en daarom geen individuele klachten onderzoekt.

Bekend is dat uw recht om juridische stappen te ondernemen onaangetast blijft door het bestaan of het gebruik van de hierboven genoemde klachtenprocedures.