

FOREX TB LTD KLAGOMÅLSFÖRFARANDE FÖR KUNDER

Vi, **Forex TB Limited** (nedan kallat "Företaget"), har antagit detta klagomålsförfarande för att säkerställa en rättvis och snabb process för hantering av klagomål som kan uppstå från vår relation.

Företaget äger och driver varumärket ForexTB. Forex TB Limited (ForexTB) är auktoriserat och reglerat av Cyprus Securities and Exchange Commission som ett cypriotiskt värdepappersföretag (CIF-licensnummer 272/15). Forex TB Limited är registrerat på Cypern enligt bolagslagen, med registreringsnummer HE310943. Forex TB är beläget på Lemesou Avenue 71, 2nd Floor 2121 Aglantzia, Nicosia, Cypern.

1. Definition av ett klagomål

Med klagomål menas varje uttryck av missnöje som en kund skriftligt har riktat till Företaget, genom att ha fyllt i och skickat in relevant elektroniskt klagomålsformulär på företagets webbplats och som avser tillhandahållande av investeringstjänster och åtföljs av relevant bevisning (vid behov).

2. Skicka in ditt klagomål

För att skicka in ett klagomål till Företaget ombeds du vänligen fylla i och skicka in Företagets **klagomålsformulär** (klicka på knappen nedan). Observera att Företaget inte får acceptera klagomål som har mottagits på något annat sätt (dvs. e-post, telefon etc.).

Klicka [här](#) för att fortsätta till klagomålsformuläret

När du har färdigställt och skickat in ditt klagomål kommer Företagets **avdelning för efterlevnad** hantera och utreda ditt klagomål.

3. Bekräftelse av ditt klagomål

Vi bekräftar mottagandet av ditt klagomål inom fem (5) dagar från mottagandet av ditt klagomål och ger dig ditt klagomåls unika referensnummer. Det unika referensnumret ska användas i all din framtida kontakt med företaget, den finansiella ombudsmannen och/eller CySEC angående det specifika klagomålet.

4. Hantering av ditt klagomål

När vi har bekräftat mottagandet av ditt klagomål granskar vi det noggrant, undersöker omständigheterna kring ditt klagomål och försöker lösa det utan onödigt dröjsmål. Vi kommer att göra allt för att undersöka ditt klagomål och ge dig resultatet av vår utredning

Forex TB Limited är licensierat och reglerat av CySEC, CIF-licensnummer 272/15

inom två (2) månader från det datum du skickade ditt klagomål till oss. Under utredningsprocessen kommer vi att hålla dig uppdaterad om hanteringen av ditt klagomål. En av våra tjänstemän kan kontakta dig direkt (inklusive kommunikation via e-post eller telefon) för att vid behov få ytterligare förtydliganden och information om ditt klagomål. Vi kommer att kräva ditt fulla samarbete för att påskynda utredningen och om möjligt hitta en lösning på ditt klagomål.

I händelse av att ditt klagomål kräver ytterligare utredning och vi inte kan lösa det inom två (2) månader kommer vi att utfärda ett svar om att ärendet är försenat, antingen skriftligen eller på annat sätt. När svaret skickas kommer det att ange orsakerna till förseningen och när Företagets utredning troligen kommer att vara slutförd. Under alla omständigheter kommer vi att ge dig resultatet av vår utredning senast en (1) månad efter det att svaret om förseningen utfärdades, beroende på ärendets komplexitet och ditt samarbete. Observera att Företaget kommer att betrakta ditt klagomål som stängt och upphöra med den relevanta utredningen om du inte svarar våra tjänstemän inom tre (3) månader från dagen för inlämnandet av ditt klagomål. I de fall du ger oss ett giltigt skäl till att inte svara på våra tjänstemän inom nämnda period (3 månader), kommer Företaget att återöppna den relevanta utredningen i god tro.

5. Slutgiltigt beslut

När vi når ett resultat kommer vi att informera dig om det tillsammans med en förklaring av vår ståndpunkt och alla åtgärder som vi avser att vidta (om tillämpligt).

1. Kontaktuppgifter till Cyperns finansiella ombudsman:

Webbplats: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

E-post: complaints@financialombudsman.gov.cy

Postadress: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cypern

Telefon: +35722848900

Fax: +35722660584, +35722660118

Om du inte är nöjd med Företagets slutgiltiga beslut kan du lämna in ditt klagomål till Cyperns finansiella ombudsman och söka medling för eventuell ersättning. Det är viktigt att du kontaktar Cyperns finansiella ombudsman inom fyra (4) månader efter det att du fått ett slutgiltigt beslut från företaget, annars kan inte Cyperns finansiella ombudsman hantera ditt klagomål.

I det osannolika fallet att Företaget inte kunde ge dig ett slutgiltigt beslut inom de tre (3) månader som anges ovan, kan du åter kontakta Cyperns finansiella ombudsman senast fyra (4) månader efter det datum då vi borde ha försett dig med vårt slutgiltiga beslut.

2. Kontaktuppgifter till Cyprus Securities and Exchange Commission:

Webbplats: <http://www.cysec.gov.cy>

E-post: info@cysec.gov.cy

Postadress: P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cypern

Telefon: +35722506600

Fax: +35722506700

Du får behålla ditt klagomål hos Cyprus Securities and Exchange Commission, men observera att Cyprus Securities and Exchange Commission inte har befogenheter till restitution och undersöker därmed inte enskilda klagomål.

Det är underförstått att din rätt att vidta rättsliga åtgärder inte påverkas av förekomsten eller användningen av några klagomålsförfaranden som nämns ovan.