

## COMPLAINTS PROCEDURE FOR CLIENTS

We, Royal Forex Ltd (hereinafter, the “Company”), have adopted this Complaints Procedure in order to ensure a fair and quick process for handling complaints that may arise from our relationship.

You may submit your complaint in writing and addressed to the **Back-Office Department** of the Company who is authorized to handle and investigate complaints that may be submitted to them from our Clients.

### **1. Submitting your Complaint**

You are encouraged to use the Complaints Form attached herein and submit it in any of the following ways:

1. By sending by post or delivering in person the attached Complaints Form at the following address:

Office 41 (South Office)  
Achilleos Building, 4th floor  
Archiepiskopou Makariou Avenue 224  
3030 , Limassol, Cyprus

2. By submitting the Complaints Form electronically at the following email address:  
[backoffice@royalforex.com](mailto:backoffice@royalforex.com)

3. By Facsimile at:  
+357 2525 74 51

### **2. Acknowledging your Complaint**

We will acknowledge receipt of your complaint within five (5) business day(s) from the receipt of your complaint and provide you the unique reference number of your

## ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ

Мы, Royal Forex Ltd, (далее именуемые «Компания») утвердили следующую процедуру рассмотрения жалоб в целях обеспечения справедливого и быстрого рассмотрения жалоб, которые могут возникнуть в рамках наших взаимоотношений.

Вы можете подать жалобу в письменном виде в **Операционно-учётный отдел**, который уполномочен обрабатывать и разбирать жалобы, представленные нашими Клиентами.

### **1. Подача Вашей жалобы**

Рекомендуем Вам использовать Бланк для подачи жалобы, прикрепленный ниже, и отправить его любым удобным Вам способом:

1. Отправив прилагаемый Бланк для подачи жалобы по почте или доставив лично по следующему адресу:

Office 41 (South Office)  
Achilleos Building, 4th floor  
224 Archiepiskopou Makariou Avenue  
3030 , Limassol, Cyprus

2. Отправив Бланк для подачи жалобы в электронном виде на адрес:  
[backoffice@royalforex.com](mailto:backoffice@royalforex.com)

3. По факсу:  
+357 2525 74 51

### **2. Процедура приема жалоб**

Мы подтверждаем получение Вашей жалобы в течение пяти (5) рабочих дней с момента получения Вашей жалобы и предоставляем Вам уникальный

complaint. The unique reference number should be used in all your future contact with the Company, the Financial Ombudsman and/or Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) regarding the specific complaint.

### **3. Handling of your Complaint**

Once we acknowledge receipt of your complaint we will review it carefully, investigate the circumstances surrounding your complaint and will try to resolve it without undue delay.

We shall make every effort to investigate your complaint and provide you with the outcome of our investigation within not more than two (2) months from the date you have submitted your complaint to us. During the investigation process will keep you updated of the handling process of your complaint. One of our officers may contact you directly (including communication by email or phone) in order to obtain further clarifications (where needed) and information relating to your complaint. Please note that the Company shall consider your complaint as closed and cease the relevant investigation in case you fail to respond to our officers within the period of three (3) months from the date of the submission of your complaint. We will require your full cooperation in order to expedite the investigation and possible resolution of your complaint.

идентификационный номер, присвоенный Вашей жалобе. Данный номер должен использоваться во всех Ваших будущих контактах с Компанией, Финансовым Омбудсменом и/или Кипрской Комиссией по Ценным Бумагам и Биржам (CySEC) в отношении этой жалобы.

### **3. Процедура обработки жалоб**

После того, как мы подтвердили получение Вашей жалобы, мы внимательно ее рассматриваем, изучаем обстоятельства Вашей жалобы и стараемся удовлетворить ее без излишних задержек.

Мы приложим все усилия, чтобы рассмотреть жалобу и предоставить Вам результаты нашего исследования в течение не более, чем двух (2) месяцев с момента подачи Вами жалобы. В процессе рассмотрения мы будем держать Вас в курсе процесса обработки Вашей жалобы. Один из наших сотрудников может связаться с Вами напрямую (в том числе посредством связи по телефону или электронной почте) для получения дополнительной информации (если необходимо) и сведений, относящиеся к Вашей жалобе. Просим обратить внимание, что Компания сочтет Вашу жалобу закрытой и прекратит соответствующее расследование в случае, если Вы не смогли ответить нашим сотрудникам в течение трех (3) месяцев с даты подачи Вашей жалобы. Нам будет необходимо всестороннее сотрудничество с Вами, чтобы ускорить рассмотрение и найти возможное разрешение для Вашей жалобы.

In the event that your complaint requires further investigation and we cannot resolve it within two (2) months, we will issue a holding response in writing or other durable medium. When a holding response is sent, it will indicate the causes of the delay and when the Company's investigation is likely to be completed. In any event, we shall provide you with the outcome of our investigation no later than one (1) month from the issuing of the holding response, depending on the complexity of the case and your cooperation.

#### **4. Final Decision**

When we reach an outcome we will inform you of it together with an explanation of our position and any remedy measures we intend to take (if applicable).

If you are not satisfied with the Company's final decision you may check with the office of the Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus and seek mediation for possible compensation. It is important that you contact the Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus within four (4) months of receiving a final response from the Company otherwise the Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus may not be able to deal with your complaint.

In the unlikely event that the Company was unable to provide you with a final response within the three (3) month time period specified above you may again contact the office of the Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus no later than four (4) months after the date when we ought to have provided you with our final decision.

В том случае, если Ваша жалоба требует дальнейшего рассмотрения, и мы не сможем найти решение в течение двух (2) месяцев, мы предоставим ответ о задержке в письменной форме или с помощью другого постоянного носителя. Когда отправляется ответ о задержке, в нем будут указаны причины задержки и возможные сроки расследования жалобы Компанией. В любом из случаев, мы предоставим Вам ответ с результатами нашего исследования не позднее чем через 1 (один) месяц после отправления ответа о задержке, в зависимости от сложности дела и Вашего сотрудничества.

#### **4. Окончательное решение**

Когда мы придем к окончательному решению, мы сообщим Вам об этом вместе с пояснением нашей позиции и принятых по итогам рассмотрения мер (если это применимо).

Если Вы не удовлетворены окончательным решением Компании, Вы можете обратиться в офис Финансового Омбудсмана Республики Кипр для посредничества по получению возможной компенсации. Необходимо, чтобы Вы обратились к Финансовому Омбудсмену Республики Кипр в течение четырех (4) месяцев с момента получения окончательного ответа от Компании, в противном случае Финансовый Омбудсмен Республики Кипр не сможет рассмотреть вашу жалобу.

В маловероятном случае, если Компания не смогла предоставить Вам окончательный ответ в течение 3 (трех) месяцев, как это оговорено выше, Вы можете снова обратиться в офис Финансового Омбудсмана Республики Кипр не позднее чем через четыре (4) месяца после даты, когда мы должны

были предоставить Вам наше окончательное решение.

Contact Details of the Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus:

**Website:**

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

**Email:**

[complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

**Postal Address:** P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus

**Telephone:** +35722848900

**Fax:** +35722660584, +35722660118

You may maintain your complaint with the Cyprus Securities and Exchange Commission. However please note that the Cyprus Securities and Exchange Commission does not have restitution powers and therefore does not investigate individual complaints.

Contact Details of the CySEC:

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

**General email:** [info@cysec.gov.cy](mailto:info@cysec.gov.cy)

**Postal Address:** P.O.BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus

**Telephone:** +35722506600

**Fax:** +35722506700

Контактная информация Финансового Омбудсмана Республики Кипр:

**Веб-сайт:**

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

**Е-mail:**

[complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

**Почтовый адрес:** P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus

**Телефон:** +35722848900

**Факс:** +35722660584, +35722660118

Вы можете подать Вашу жалобу в Кипрскую комиссию по ценным бумагам и биржам. Однако обращаем Ваше внимание, что Кипрская комиссия по ценным бумагам и биржам не имеет полномочий на реституцию и не рассматривает индивидуальные жалобы.

Контактная информация CySEC:

**Сайт:** <http://www.cysec.gov.cy>

**Эл. Почта:** [info@cysec.gov.cy](mailto:info@cysec.gov.cy)

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

**Телефон:** +35722506600

**Факс:** +35722506700

## COMPLAINTS FORM (TEMPLATE)

This is the form you need to fill in if you wish to submit your complaint to Royal Forex Ltd (the “Company”). Complete, up-to-date as well as accurate information is required to be provided to the Company for the proper investigation and evaluation of your complaint.

Please note that the below Complaint Form is only indicative and not exhaustive. The Company may request further information and/or clarifications and/or evidence as regards your complaint.

### DATE:

### CLIENT INFORMATION

Name:

Surname:

ID or Passport Number:

Country of nationality:

Legal Entity Name (in case the Client is a legal person):

Account Trading Number:

### CONTACT DETAILS OF THE CLIENT

Postal Address:

City/Province:

Code:

Country:

Telephone Number:

Email:

## БЛАНК ДЛЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ (ОБРАЗЕЦ)

Данный бланк необходимо заполнить, если Вы хотите отправить жалобу в компанию Royal Forex Ltd (далее именуемую «Компания»). Полная, актуальная, а также точная информация должна быть предоставлена Компании для надлежащего исследования и оценки Вашей жалобы.

Обращаем Ваше внимание, что Бланк для подачи жалобы ниже носит лишь ориентировочный характер и не является исчерпывающим. Компания имеет право запросить дополнительную информацию и / или разъяснения, и / или доказательства касательно Вашей жалобы.

### ДАТА:

### ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ

Имя:

Фамилия:

Удостоверение личности или номер паспорта:

Страна гражданства:

Наименование юридического лица (в случае, если Клиент является юридическим лицом):

Номер торгового счета:

### КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ КЛИЕНТА

Почтовый адрес:

Город / Область:

Индекс:

Страна:

Номер телефона:

Адрес электронной почты:

---

**DETAILS OF THE COMPLAINT**

Date when the Complaint was created:

Employee who offered the services to the Client:

Description of the Complaint: (use a separate sheet if necessary)

**ПОДРОБНОСТИ ЖАЛОБЫ**

Дата подачи жалобы:

Сотрудник, обслуживающий Клиента:

Описание жалобы: (используйте отдельный лист при необходимости)

I hereby certify and confirm that to the best of my knowledge, the information furnished above is true, accurate, correct and complete.

Настоящим я удостоверяю и подтверждаю, что, насколько мне известно, информация, предоставленная мной выше, является достоверной, точной, правильной и полной.

---

**FOR OFFICIAL USE ONLY**

Received on:

Received by:

Assigned to:

To reply by:

**ТОЛЬКО ДЛЯ ПЕРСОНАЛА**

Получена (дата):

Принята (кем):

Назначена (кому):

Отвечена (кем):