

## **CLIENT COMPLAINTS SUBMISSION PROCEDURE**

Our objective at BrokerCreditService (Cyprus) Limited (BCS Cyprus) is to provide high standard investment services and to serve our clients' interests in the best way possible.

However, we understand that there may be cases where the client may not be entirely satisfied. In such cases, every effort is made to resolve any outstanding issues in a fair and speedy way, in adherence, at all times and within the Law.

This document states our procedure for handling complaints you may have relating to our services to you.

### **Procedure of submitting your Complaints to us**

You can submit your complaint to the Client Service Department of BCS Cyprus, and/or to the Company's Compliance Officer, both are authorized officers responsible to handle and investigate complaints that may be submitted to them (the Officers).

Your complaints can be submitted to the aforementioned persons in the following ways:

1. In writing by completing and sending the relevant document named Complaints Form which you may download from our Company's website.
2. The Form may be sent electronically to the following electronic mail addresses:  
[compliance@bcscyprus.com](mailto:compliance@bcscyprus.com)  
[clients@bcscyprus.com](mailto:clients@bcscyprus.com)
3. Or by Facsimile at +357 25 822 735
4. Or in Person at the Following Address:  
BrokerCreditService (Cyprus) Limited  
Suite 2 Geopyxis Center  
168 Makariou III Avenue  
3027 Limassol  
Cyprus

## **ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТОВ**

Целью БрокерКредитСервис (Кипр) Лимитед (БКС Кипр) является обеспечение высокого уровня оказания инвестиционных услуг и максимальная защита интересов наших клиентов.

Тем не менее, мы осознаем, что иногда возможны случаи недовольства клиентов. В таких случаях мы прилагаем все усилия для решения спорных вопросов максимально быстро и эффективно, с неукоснительным соблюдением законодательства.

Настоящий документ устанавливает процедуру рассмотрения претензий Клиентов относительно оказанных БКС Кипр услуг.

### **Процедура направления претензий Клиентов БКС Кипр**

Вы можете направить свою претензию в Отдел обслуживания Клиентов БКС Кипр, а также / или Комплаенс Офицеру Компании (Ответственные лица), которые в равной степени уполномочены рассматривать и обрабатывать поступающие претензии и жалобы.

Претензии могут быть поданы в вышеуказанные отделы одним из следующих способов:

1. В письменной форме путем заполнения и отправки соответствующего документа под названием «Претензионная форма», которую можно скачать с сайта Компании.
2. Данная Форма может быть также направлена по электронной почте на следующие адреса:  
[compliance@bcscyprus.com](mailto:compliance@bcscyprus.com)  
[clients@bcscyprus.com](mailto:clients@bcscyprus.com)
3. Путем факсимильной связи +357 25 822 735
4. Почтовой связью по адресу:  
БрокерКредитСервис (Кипр) Лимитед  
Кипр, 3027 г. Лимассол, Макариу III Авеню,  
д. 168, «Геопиксис Центр», офис 2

Please be advised that the Company would be unable to resolve the dispute in due manner, if the complaint was communicated through another type of communication.

The Company will act in order to handle your complaint without undue delay. Please be advised that the Officers may contact you in order to ask for further explanations or clarifications relating to your complaint and the Company will be unable to handle your complaint unless you're able to provide requested documents and details.

In case the Officers do not conclude their investigation in a month time following receipt of your complaint, they are obliged to inform you in writing on the investigation progress.

Пожалуйста, имейте в виду, что Компания не сможет рассмотреть претензию надлежащим образом, если она будет подана иным способом, кроме вышеуказанных.

Компания рассматривает претензии без необоснованной задержки. Пожалуйста, имейте в виду, что Ответственные лица могут связаться с Вами для получения детальной информации по Вашей претензии, так как Компания не сможет рассмотреть претензию до получения необходимой информации и документов.

В случае, если Ответственные лица не рассмотрят претензию в течение месяца после ее получения, они обязуются проинформировать Вас в письменной форме о ходе рассмотрения претензии.