

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

A. GÉNÉRAL

JFD Group Ltd (ci-après « la Société » ou « JFD ») maintient des procédures efficaces et transparentes permettant de régler de manière raisonnable et rapide les problèmes et/ou les demandes et/ou les questions et/ou les plaintes reçus de clients non professionnels ou professionnels et de tenir un registre de toute plainte ou préoccupation et des mesures prises pour la résoudre.

L'objectif de l'entreprise est d'offrir un haut niveau de service à tous les clients en tout temps. La JFD tient compte du fait que, de temps à autre, les choses peuvent mal tourner ou se produire des malentendus, mais la Société s'engage à traiter les problèmes et les plaintes de façon positive et avec un soutien conformément aux procédures de traitement des plaintes et aux exigences législatives de la CySEC.

B. DEMANDES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENT

Demande/demandes de renseignement : Toute demande d'information émanant d'un client fournit un retour d'information et/ou des éclaircissements sur toute activité ou service fourni par JFD.

Si vous n'êtes pas satisfait du service fourni par JFD, ou si vous avez une demande ou des préoccupations au sujet de votre compte ou activité Société, veuillez contacter notre Service Clients dès que possible par téléphone au + 357 25878530, chat en direct ou email de support@jfdbrokers.com.

Les demandes des clients sont d'abord traitées par le Département « Service Clients », qui détermine si le problème peut être résolu immédiatement ou s'il doit faire l'objet d'une enquête plus approfondie. La Compagnie procédera à un examen impartial de la question afin de déterminer ce qui s'est passé ou non et déterminera si la JFD a agi équitablement dans le cadre de ses droits et s'est acquittée de ses obligations contractuelles et autres. La Division de l'assistance à la clientèle doit faire tout son possible pour s'assurer que, si l'application/la demande est de nature à être autorisée immédiatement (dans un délai de 5 jours ouvrables), elle s'assure que le client est satisfait et n'a pas à continuer de remplir une plainte officielle.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse reçue, alors le client peut soulever cette question plus avant auprès du service de conformité suivant le processus précisé dans la section ci-dessous.

C. PLAINE ÉCRITE OFFICIELLE

Plainte : Toute expression orale ou écrite de mécontentement concernant la fourniture ou la non-fourniture, le produit ou le service ou la décision d'indemnisation faisant état d'une perte financière, d'une catastrophe matérielle ou d'un inconvénient matériel.

La plainte sera enregistrée comme plainte officielle écrite par la Société et ne sera traitée comme telle que si elle est dûment déposée avec tous les renseignements nécessaires décrits ci-dessous.

Sans préjudice des considérations générales ci-dessus, la Compagnie traitera chaque cas au cas par cas et classera l'affaire comme une plainte pour autant que des données adéquates puissent être trouvées sur les actions qui auraient été commises contre la Compagnie.

PAGE 1

ADRESSE

JFD Group Ltd.
Kakos Premier Tower
Kyrillou Loukareos 70
4156 Limassol, Cyprus

TÉLÉPHONE ET FAX

+357 25878530
+357 25763540

SITE WEB

support@jfdbrokers.com
www.jfdbrokers.com

Les clients qui souhaitent déposer une plainte sont priés d'envoyer leur plainte à la Société par courriel à complaints@jfdbrokers.com.

La plainte doit comprendre, entre autres, le nom, le nom de famille et le numéro de compte du client, la date et l'heure de l'apparition du problème, ainsi qu'une description précise du problème.

Dès réception de la plainte, la Compagnie doit inscrire la plainte directement dans un registre interne, en lui donnant un numéro de référence unique. La personne qui reçoit la plainte confirme dans les 5 jours la réception de la plainte et communique au client le numéro de référence unique de la plainte à utiliser pour tous les contacts futurs avec la Compagnie, l'Ombudsman financier ou la CySEC.

Il convient d'obtenir et d'enregistrer les renseignements suivants :

- Les événements à l'origine de la plainte devraient être examinés et évalués sur la base des informations fournies par le client.
- Données d'identification de chaque client qui a déposé une plainte.
- Le service fourni par la Compagnie et lié à la plainte.
- L'employé responsable de la prestation de ces services.
- Le service auquel appartient l'employé.
- Date de réception et d'enregistrement de la plainte.
- Contenu de la plainte.
- Le montant des dommages réclamés par le client.
- Référence pour toute correspondance échangée entre la Société et le client.

À l'issue de l'enquête, le Département chargé de la conformité prépare une réponse qui est portée à l'attention de la haute direction et la haute direction donne l'approbation finale de la réponse officielle du client ainsi que des mesures et mesures à prendre.

La société répondra au plaignant dans les deux mois suivant la date de réception de la plainte. Si la société n'est pas en mesure de répondre dans un délai de deux mois, elle informe le plaignant des raisons du retard et indique quand l'enquête de la société est susceptible d'être achevée. Au besoin, au cours de l'examen de la plainte, la Société informe le plaignant de la procédure de traitement de sa plainte. Conformément aux obligations réglementaires applicables, la Compagnie dispose d'un mois supplémentaire pour régler une plainte si elle n'est pas en mesure de régler une plainte dans un délai de deux (2) mois (c.-à-d. qu'une réponse finale doit être émise dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la date de la plainte).

D. PROCHAINES ÉTAPES

En outre, si le Client demeure insatisfait de la réponse finale de la Société ou en cas de réponse finale dans un délai de trois (3) mois, le Client a le droit de soumettre sa plainte au médiateur financier de Chypre ou de soumettre sa plainte à CySEC.

PAGE 2

ADRESSE

JFD Group Ltd.
Kakos Premier Tower
Kyrillou Loukareos 70
4156 Limassol, Cyprus

TÉLÉPHONE ET FAX

+357 25878530
+357 25763540

SITE WEB

support@jfdbrokers.com
www.jfdbrokers.com

E. TENU D'ARCHIVE DES PLAINTES

L'entreprise maintiendra toutes les plaintes pendant au moins sept ans après l'exécution de la plainte et/ou la cessation des relations d'affaires avec le client. Les ministères responsables seront le Département chargé de la conformité et le Département « Service Clients».

Dernière mise à jour juin 2020

PAGE 3

ADRESSE

JFD Group Ltd.
Kakos Premier Tower
Kyrillou Loukareos 70
4156 Limassol, Cyprus

TÉLÉPHONE ET FAX

+357 25878530
+357 25763540

SITE WEB

support@jfdbrokers.com
www.jfdbrokers.com