

この文書は英語版が公式であり、当事者間の正式なバージョンです。翻訳はお客様の便宜のためにのみ提供されており、法的効力を有する唯一のバージョンである英語のテキストと相互参照されるべきです。

## お客様苦情手順

iFOREX のブランド名で運営されている Formula Investment House Ltd. は、英領バージン諸島金融サービス委員会（FSC）の規制を受ける投資会社です。

当社は、顧客に高品質のサービスを提供し、顧客から寄せられた苦情の適切な処理を重要視しています。そのため、iFOREX は、既存および潜在的な顧客に対する合理的かつ迅速な苦情処理のための効果的で透明性のある手順を維持し、苦情および苦情解決のために講じられた措置の記録を保持しています。

この手順の目的は、最高レベルの顧客サービスの提供に努めながら、顧客の苦情に公正かつ一貫した対応を行うことです。

iFOREX での取引に関連する苦情がある場合、お客様は以下に示す苦情処理手順に従ってください。

1. 顧客は、本書の付録 A として添付されている苦情フォームに記入し、Eメールで [complaints@iforex.com](mailto:complaints@iforex.com) に送信します。
2. その後、iFOREX の担当者に苦情が通知され、苦情の解決につながる必要な措置が講じられます。
3. 当社が苦情を重大な苦情<sup>1</sup>に分類しない限り、顧客の合理的な苦情を正式に受領すると、苦情は速やかに処理され、苦情フォーム受領から 7 営業日以内に解決されます。（重大な苦情 [1] に分類した場合は以下の第 4 項に従って処理されます）
4. 重大な苦情の場合の当社の対応は、以下の通りです。
  - a. 苦情フォームを受領した日から 7 営業日以内に、苦情申立人に苦情フォームの受領確認書を送付します。
  - b. 最初の苦情フォームの受領から 1 か月以内に、苦情申立人に最終的な回答を書面で送付します。
  - c. 当社が実質的な回答を行った場合、当社は、回答の送付日（あらゆる通信手段による）から 4 週間が経過すると、苦情が解決したものとみなします。ただし、当社が苦情申立人から回答が不十分であるという指摘を受けた場合はこの限りではありません。
  - d. 上記にかかわらず、苦情申立書を当社が受領した日から 3 か月以内に顧客の重大な苦情が解決されなかった場合、当社は FSC に報告し、苦情申立人に対しては、苦情を FSC に報告する権利があることを通知するものとします。

<sup>1</sup> 重大な苦情とは、以下を意味します - 規制法違反の疑い; 当社またはその取締役、従業員、代理人のいずれかによる不正、違法、または不適切な行為; 以前に苦情を申し立てられた問題の繰り返しまたは再発（重大なものであるかどうかにかかわらず）; 苦情申立人が自身の経済状況に関連して重大な経済的損失を被った、または被る可能性がある場合; 苦情を受け取った関係部長が重要と判断した場合。

## 付録A

### 苦情フォーム

| 顧客苦情フォーム                |           |
|-------------------------|-----------|
| 顧客氏名 :                  | 口座番号 :    |
| 日付 :                    | 顧客連絡先詳細 : |
| 苦情の内容（すべてを詳細にご記入ください） : |           |



The English version of this document is the official, authoritative version between the parties. Translations are provided for your convenience only, and should be cross-referenced with the English text, which is the only version of the text having a legal effect.

## CLIENT COMPLAINT PROCEDURE

Formula Investment House Ltd. operating under the brand name 'iFOREX' is an investment firm regulated by the BVI Financial Services Commission ("FSC").

The Company finds enormous importance in providing high quality services to its clients and ensuring that any complaint raised by a client is properly handled by the Company. Therefore, iFOREX maintains effective and transparent procedures for reasonable prompt complaint handling for existing and potential clients and keeps records of complaints and measures taken for complaint resolution.

The purpose of this procedure is to ensure fair and consistent dealing with client complaints whilst striving to provide the highest level of customer service.

In the event that the client has a complaint relating to any of their dealings with iFOREX, then the following Complaints Procedure, as set out below, should be followed:

1. The client should fill the Complaint Form ("**Complaint Form**") attached hereto as Appendix A and send it to the Company via email to [complaints@iforex.com](mailto:complaints@iforex.com).
2. Relevant personnel within iFOREX are then being informed about the complaint and any required actions are taken that can lead to resolving the complaint.
3. Unless the complaint is classified by the Company as a significant complaint<sup>1</sup> (to be then treated as per section 4 hereunder), upon official receipt of a legitimate client complaint the complaint will be handled promptly and should be resolved within seven (7) business days from the date the Complaint Form was received.
4. In cases of significant complaints, the Company will act as follow:
  - a. send the complainant a written acknowledgment of the receipt of the Complaint Form within seven (7) business days from the date the Complaint Form was received.
  - b. send a final written response to the complainant within one (1) month from the date the initial Complaint Form was received.
  - c. Where the Company has given a substantive response the Company shall treat the complaint as settled after the expiry of four (4) weeks from the date of delivery of its response (by any means of communication), unless the Company has received an indication from the complainant that the response is unsatisfactory.
  - d. Notwithstanding the foregoing, in the event that a client's significant complaint was not settled within

---

<sup>1</sup> A Significant Complaint shall mean – alleged breach of a regulatory enactment; Bad faith, malpractice or impropriety on the part of the Company or one of its directors, employees or agents; The repetition or recurrence of a matter previously complained of (whether significant or otherwise); That the complainant has suffered, or may suffer, financial loss that is material in relation to his financial circumstances; Identifies as significant by the relevant manager which received the complaint.



three (3) months from the date the Complaint Form was received by the Company, the Company shall then inform the FSC and advise the complainant of its right to inform the FSC in respect of its complaint.

Appendix A

Complaint Form

| <b>Client Complaint Form</b>                            |                                |
|---|--------------------------------|
| <b>Name of Client:</b>                                  | <b>Account Number:</b>         |
| <b>Date:</b>  | <b>Client Contact Details:</b> |
| <b>Nature of Complaint:</b> (please state full details) |                                |