

## KAEBUSE ESITAMINE

Klient esitab kaebuse elektrooniliselt, saates vastava e-kirja aadressile **compliance@forextrade.ee**. Investeerimisühingul on õigus jätta vorminõuetele mittevastav kaebus läbi vaatamata. Investeerimisühing võib võtta lahendamiseks vastu muus vormis esitatud kaebusi, kui antud vormi nõudmine ei ole asjaolusid arvestades otstarbekas ja mõistlik. Kui kaebus on esitatud muus kui elektroonilises vormis, teavitatakse kaebuse esitajat vorminõuetest ja palutakse vajadusel kaebus esitada elektroonilises vormis, arvestades seejuures mõistlikkuse põhimõtet.

Kaebus tuleb esitada 24 tunni jooksul, arvates kaebuse esitamise aluseks olevate asjaolude esinemisest. Investeerimisühingul on õigus jätta eelviidatud tähtaega ületades esitatud kaebus läbi vaatamata.

Kliendil tuleb kaebuses esitada järgmine informatsioon: oma nimi, konto identifitseerimisnumber, kaebuse esitamise aluseks olevate asjaolude esinemise aeg, asjassepuutuvate tellimuste ja positsioonide identifitseerimisnumbrid, rikkumise kirjeldus, selge nõue ja võimalusel nõuet tõendavad dokumendid või nende ära kirjad.

Kõik kaebused kuuluvad lahendamisele.

Kaebuse lahendamine algab kliendi poolt kaebuse esitamisega ja lõpeb Investeerimisühingupoolse vastuse esitamisega kaebuse esitajale või kompromisskokkuleppe sõlmimisega.

- Kaebus tuleb lahendada 7 (seitsme) tööpäeva jooksul, arvates kaebuse laekumisest Investeerimisühingule.
- Kui kaebuse lahendamine lükkub edasi selle keerukuse või täiendavate asjaolude selgitamise tõttu kauemaks kui kaks tööpäeva, teavitatakse sellest kaebuse esitajat e-kirja või telefoni teel, andes samas teada tähtaja, mille jooksul kaebusele vastatakse.