

PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. Champ d'application

This policy outlines the guidelines for effectively managing and promptly resolving complaints raised by clients or prospective clients regarding the Company's services. It establishes a complaint-handling framework to ensure effective resolution while minimizing regulatory and legal risks.

2. Processus de traitement des réclamations

2.1. Les clients ou clients potentiels peuvent soumettre une réclamation ou transmettre un signalement à la Division de Gestion des Réclamations (Département de la Conformité) de la Société, sans frais. Les réclamations peuvent être soumises par email à l'adresse complaints@trade24seven.com en remplissant le [Formulaire de Réclamation](#) disponible sur le site internet de la Société, ou en envoyant un email avec l'objet « Soumission de Réclamation – Signalement ».

Les informations suivantes doivent être fournies:

- I. Nom complet du
- II. Numéro de compte du client
- III. Explication détaillée du problème, incluant toute information pertinente
- IV. Références aux transactions concernées par la réclamation
- V. Date et heure de l'incident en question

3. Fourniture d'une réponse initiale

Le Département de la Conformité procédera comme suit:

3.1 Envoyer un accusé de réception écrit au client dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Cet accusé de réception confirmera la bonne réception de la réclamation et fournira des informations pertinentes sur son traitement.

3.2 Informer le client que cette référence devra être utilisée dans toute correspondance future concernant la réclamation. Le processus de résolution sera mené aussi rapidement que possible, et au plus tard dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

4. Examen interne de la réclamation

© 2024 Delcamp Global Markets Inc. All rights reserved.

trade24seven.com is a brand of **Delcamp Global Markets Inc.**, registered in the Comoros Union (Reg. No. HT00324013), regulated by **M.I.S.A.** under License No. BFX2024041.

Risk Warning: Trading involves significant risk. Please trade responsibly.

Le Département de la Conformité procédera à un examen approfondi de toutes les réclamations, en coordination avec les autres départements concernés, si nécessaire. Ce processus inclut l'analyse de tous les enregistrements et données pertinents disponibles dans les systèmes de la Société, tels que les informations liées au compte du client, afin de garantir une évaluation juste et impartiale.

5. Décision finale

Après avoir examiné le dossier du client et analysé les détails de la réclamation, le Département de la Conformité fournira une réponse écrite exposant la position de la Société sur le sujet. Cette communication sera claire et directe. Si la décision finale ne répond pas pleinement aux attentes du plaignant, celui-ci en sera informé par écrit avec une explication détaillée de la position de la Société concernant la réclamation. Toutes les réclamations sont traitées de manière confidentielle et discrète, dans le strict respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles des clients.

6. Conservation des dossiers

Le Département de la Conformité est responsable de la gestion et de la conservation de tous les dossiers relatifs aux réclamations, de manière organisée, tout en assurant le respect des réglementations en matière de protection des données personnelles et en garantissant un accès et une récupération faciles.

Pour chaque réclamation, un dossier individuel sera créé afin de documenter les mesures prises pour y répondre et la résoudre. De plus, un registre centralisé de toutes les réclamations sera tenu à jour, comprenant:

- I. Le nom, l'adresse et le numéro de compte du plaignant (le cas échéant)
- II. La date de réception
- III. Les départements impliqués dans l'enquête, ainsi que les noms des employés responsables
- IV. La description de la nature de la réclamation
- V. Les détails des actions entreprises pour la résoudre
- VI. La date de résolution

La Société est tenue de conserver tous les dossiers relatifs aux réclamations pendant une période minimale de cinq (5) ans, ou plus si requis par les autorités réglementaires.

7. Révision de la politique

Le Département de la Conformité se réserve le droit de réviser et de mettre à jour périodiquement ses politiques et procédures, selon ce qu'il juge nécessaire.