



Complaints Handling Procedure

I. General

EXT LTD (further in the text as **EXT**), being licensed and regulated financial institution, must put in place effective arrangements for the reasonable and prompt investigation and resolution of complaints arising in connection with the performance of, or its failure to perform, any of its regulatory functions (any such matter, a "Complaint").

These arrangements must include procedures for a Complaint to be fairly and impartially investigated by a person of sufficient competence who, where appropriate, was not directly involved in the matter which is the subject of the complaint and for the person making the Complaint ("Complainant").

EXT has adopted the following Complaints Handling Procedures.

A Complaint which runs its full course will consist of the following key stages:

- (i) All Complaints must be submitted in writing;
- (ii) At first instance, EXT will investigate the Complaint and attempt to resolve it. If the Complainant is dissatisfied with EXT's response or proposals to redress the Complaint, the Complainant may refer the office of Financial

Procedura di gestione dei reclami

I. Generale

EXT LTD (di seguito nel testo **EXT**), essendo un'istituzione finanziaria autorizzata e regolamentata, deve mettere in atto disposizioni efficaci per l'indagine e la risoluzione ragionevole e rapida dei reclami che sorgono in relazione all'esecuzione o alla mancata esecuzione di una qualsiasi delle sue funzioni di regolamentazione (qualsiasi questione del genere, "Reclamo").

Queste disposizioni devono includere procedure per indagare su un Reclamo in modo equo e imparziale da parte di una persona di sufficiente competenza che, se opportuno, non sia stata direttamente coinvolta nella questione che è oggetto del reclamo e con la persona che presenta il reclamo ("Reclamante").

EXT ha adottato le seguenti procedure di gestione dei reclami.

La procedura di Reclamo consisterà nelle seguenti fasi chiave:

- (i) Tutti i reclami devono essere presentati per iscritto;
- (ii) In prima istanza, EXT indagherà sul Reclamo e cercherà di risolverlo. Se l'autore del reclamo è insoddisfatto della risposta di EXT o delle proposte per risolvere il Reclamo, il



- Ombudsman;
- (iii) Financial Ombudsman's office will investigate the case in accordance with its rules;
 - (iv) There is no restriction on who can bring a Complaint, although a Complaint must be an Eligible Complaint in order to be capable of being handled in accordance with these Procedures.

- Reclamante può rivolgersi all'ufficio del Financial Ombudsman;
- (iii) L'ufficio del Financial Ombudsman indagherà sul caso in conformità alle sue norme;
 - (iv) Non ci sono restrizioni su chi può presentare un Reclamo, sebbene un Reclamo deve essere ammissibile per poter essere gestito in conformità con queste procedure.

2. Eligible Complaints

Eligible Complaints are Complaints against EXT arising in connection with the performance of, or its failure to perform, any of its regulatory functions.

A Complaint will not be an Eligible Complaint if it:

- (i) Relates to EXT's relationship with its employees;
- (ii) Relates to the content of EXT's Rules;
- (iii) Is connected with a contractual or commercial dispute involving EXT and is not connected in any way with EXT's regulatory functions;
- (iv) Is made outside the period of 12 months from the date on which the Complainant becomes aware of the circumstances giving rise to the Complaint unless the Complainant can show reasonable grounds for delay;
- (v) Is of a frivolous or vexatious nature or amounts to an abuse of process.

2. Reclami Ammissibili

I Reclami Ammissibili sono i Reclami avanzati contro EXT in relazione all'esecuzione o alla mancata esecuzione di una qualsiasi delle sue funzioni di regolamentazione.

Un reclamo non sarà ammissibile se:

- (i) Riguarda il rapporto di EXT con i suoi dipendenti;
- (ii) Riguarda il contenuto del Regolamento di EXT;
- (iii) È collegato a una controversia contrattuale o commerciale che coinvolge EXT e non è collegato in alcun modo con le funzioni di regolamentazione di EXT;
- (iv) È presentato al di fuori del periodo di 12 mesi dalla data in cui il Reclamante è venuto a conoscenza delle circostanze che hanno dato origine al reclamo, a meno che il Reclamante non possa dimostrare ragionevoli motivi di ritardo;
- (v) È di natura frivola, vessatoria o equivale a un abuso di processo.



3. Making a Complaint

A Complaint should be made in writing and sent by e-mail to complaints@ext.com.cy and/or by registered mail to:

EXT LTD
28 October Avenue,
365 Vashiotis Seafront Building,
3107, Limassol, Cyprus

The Complaint should be signed on behalf of the Complainant, and in any case where it is made by a company, partnership or other body corporate, should be signed by a director or equivalent officer with appropriate authority.

If a Complaint is made orally, the Complainant will be asked to confirm its Complaint in writing. EXT shall not be obliged to investigate any Complaint unless and until the Complainant has submitted a written Complaint in accordance with these Procedures.

The written Complaint should include sufficient information to allow EXT to properly identify the matters to which the Complaint relates, the activities complained of, and the basis for any alleged loss or other detriment of the Complainant.

4. Investigation of Complaints

At the first instance, an investigation into the Complaint will be conducted by a suitably senior member of staff or external Compliance officer who has not previously been involved in the matter and who is not the subject of the Complaint.

3. Fare un reclamo

Un reclamo deve essere presentato per iscritto e inviato per e-mail a complaints@ext.com.cy e/o per posta raccomandata a:

EXT LTD
28 October Avenue,
365 Vashiotis Edificio fronte mare,
3107, Limassol, Cipro

Il reclamo deve essere firmato a nome del Reclamante e, nel caso in cui sia presentato da una società, partnership o altro organismo societario, deve essere firmato da un direttore o funzionario equivalente con poteri adeguati.

Se un Reclamo viene presentato oralmente, al Reclamante verrà chiesto di confermarlo per iscritto. EXT non sarà obbligata a indagare su un Reclamo finché il Reclamante non ne presenti uno per iscritto.

Il reclamo scritto deve contenere informazioni sufficienti per consentire a EXT di identificare correttamente le questioni di cui si riferisce il Reclamo, le attività contestate e i fondamenti di qualsiasi presunta perdita o altro danno sofferto dal Reclamante.

4. Indagine sui reclami

In prima istanza, un'indagine sul Reclamo sarà condotta adeguatamente da un Membro Senior del personale o da Compliance Officer esterno che non sia stato precedentemente coinvolto nella questione e che non sia il soggetto del Reclamo.

**EXT LTD**

28 October Avenue, 365 Vashiotis Seafront
Building, 3107, Limassol, Cyprus

EXT LTD

28 October Avenue, 365 Vashiotis Edificio
fronte mare, 3107, Limassol, Cipro

+357 2534 2627

EXT will acknowledge the Complaint within five Business Days of receipt, giving the unique reference number of registered complaint, name and job title of the individual handling the Complaint and including a copy of these Complaints Handling Procedures.

EXT will seek to resolve any Eligible Complaint as quickly as possible. In normal circumstances, EXT should be in a position to respond within two months after receipt of the Complaint. However, where the scope of the Complaint reasonably demands further investigation, within 2 months EXT will write to the Complainant explaining why the matter has not been resolved, indicating when a final response is likely to be made with maximum extend up to 3 months from the day of complaint.

The Complainant has the right to refer the Complaint to the office of Financial Ombudsman or CySEC at any time.

Where, in the opinion of EXT, any Eligible Complaint is connected with or arises out of the same or similar facts or circumstances in respect of which an outstanding or otherwise unresolved Complaint has been made under these Procedures, EXT may, in its absolute discretion and upon giving notice in writing to any Complainant or Complainants so concerned, join such Eligible Complaints so that they may be addressed in the same investigation and/or any final response.

EXT shall not in such circumstances be obliged to disclose the identity of a Complainant or facts that in its opinion would be likely to reveal such identity when notifying any individual Complainant of such a

EXT confermerà il reclamo entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento, fornendo il numero di riferimento unico del reclamo registrato, il nome e la qualifica della persona che gestisce il reclamo e una copia della Procedura di trattamento dei reclami.

EXT cercherà di risolvere qualsiasi reclamo ammissibile il più rapidamente possibile. In circostanze normali, EXT dovrebbe essere in grado di rispondere entro due mesi dal ricevimento del Reclamo. Tuttavia, se la portata del Reclamo richieda ragionevolmente ulteriori indagini, entro 2 mesi EXT scriverà al Reclamante spiegando perché la questione non è stata risolta, indicando quando è probabile che venga data una risposta definitiva che, comunque, sarà fornita non oltre 3 mesi dal giorno del reclamo.

Il Reclamante ha il diritto di indirizzare il reclamo all'ufficio del Financial Ombudsman o al CySEC in qualsiasi momento.

Se, secondo EXT, un reclamo ammissibile è collegato o deriva dagli stessi fatti o da circostanze simili rispetto alle quali è stato presentato un reclamo in sospeso o altrimenti irrisolto, EXT potrà, a sua assoluta discrezione e previa comunicazione scritta al o ai Reclamanti interessati, riunire tali Reclami ammissibili in modo che possano essere affrontati nella stessa indagine e/o in qualsiasi risposta finale.

EXT non è obbligata in tali circostanze a rivelare l'identità di un reclamante o fatti che potrebbero rivelare la sua identità quando notifica ad un singolo reclamante tale riunione, o nella redazione di una



joinder or in its drafting of a final response.

EXT may obtain professional advice as appropriate.

In case where the complainants are not individuals EXT offers alternative means of settling a dispute, such as arbitration or tribunal where appropriate; the options are stated in the Terms of Business.

5. Result of the Investigation

EXT will inform the Complainant of the outcome of the investigation, together with any proposed remedial action. The remedial action taken may include, but will not be limited to, offering an apology, taking steps to rectify the error, the offer of a compensatory payment on an ex gratia basis, or a combination of the above. If a Complaint is rejected, EXT will give its reason for doing so.

EXT may, where it deems it necessary, itself refer the office of Financial Ombudsman or CySEC for investigation.

6. Referral to the Office of Financial Ombudsman or CySEC

Finally, the Company will inform the complainant that he/she may refer the complaint, if not satisfied with the Company's final response, to **the Cyprus Securities and Exchange Commission** for further investigation:

- electronically: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

risposta finale.

EXT può ottenere una consulenza professionale se necessario.

Nel caso in cui i reclamanti non siano persone fisiche, EXT offrirà mezzi alternativi per risolvere una controversia, ad esempio l'arbitrato o, se del caso, il tribunale; le opzioni sono indicate nei Termini di contratto.

5. Risultato dell'indagine

EXT informerà il reclamante del risultato dell'indagine insieme a qualsiasi azione riparatrice proposta. L'azione riparatrice intrapresa può includere, ma non solo, l'offerta di scuse, l'adozione di misure per rettificare l'errore, l'offerta di un pagamento compensativo su base ex gratia, o una combinazione di queste soluzioni. Se un Reclamo viene respinto, EXT ne fornirà le ragioni.

EXT potrà rivolgersi, ove lo ritenga necessario, all'ufficio del Financial Ombudsman o alla CySEC per un'indagine.

6. Rinvio all'Ufficio del Financial Ombudsman o al CySEC

Infine, la Società informerà il reclamante che egli/ella può indirizzare il reclamo, se non è soddisfatto/a della risposta finale della Società, alla **Cyprus Securities and Exchange Commission** per ulteriori indagini:

- elettronicamente: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>



or to **the Financial Ombudsman of Cyprus** in one of three (3) ways:

- By hand or post to the address: 13 Lord Byron Avenue, 1096 Nicosia
- By Facsimile (Fax): + 357 22660584, +357 22660118
- By email:
complaints@financialombudsman.gov.cy

Website: <http://www.financialombudsman.gov.cy/>

In the event that the Complainant is not satisfied by the decision of the Financial Ombudsman, the Complainant may take the case to court as an option of last resort.

Important Notes:

The Company shall cooperate with the Cyprus Securities and Exchange Commission and/or the Financial Ombudsman in case they carry out their own investigation in relation to a client's complaint.

The Commission has no restitution powers, therefore any complaints submitted are taken into consideration in the performance of its supervisory role.

7. Record-Keeping

A copy of all documents and materials relating to Complaints should be sent to EXT.

EXT will retain such documents and materials for a minimum of five years.

o al **Financial Ombudsman di Cipro** in uno dei tre (3) modi:

- A mano o per posta all'indirizzo: 13 Lord Byron Avenue, 1096 Nicosia
- Per fax: +357 22660584, +357 22660118
- Per e-mail:
complaints@financialombudsman.gov.cy

Sito web: <http://www.financialombudsman.gov.cy/>

Nel caso in cui il reclamante non sia soddisfatto dalla decisione dell'Ombudsman finanziario, può adire il tribunale come opzione di ultima istanza.

Note Importanti:

La Società collaborerà con la Cyprus Securities and Exchange Commission e/o il Financial Ombudsman nel caso in cui svolgano le proprie indagini in relazione al reclamo di un cliente.

La Commissione non ha poteri di restituzione, pertanto i reclami presentati sono presi in considerazione nell'esercizio del suo ruolo di vigilanza.

7. Registrazione

Una copia di tutti i documenti e materiali relativi ai reclami deve essere inviata a EXT.

EXT conserverà tali documenti e materiali per un minimo di cinque anni.



All Complaints that have been received must be registered on EXT's Complaints Register maintained in a hard copy and as Google document.

Tutti i reclami ricevuti dovranno essere registrati nel Registro dei reclami di EXT, sottoforma di copia cartacea e come documento Google.

8. Confidentiality

EXT and any Complainant must each observe the strict confidentiality of the investigation of any Complaint, all information provided and all communications made for the purpose of the investigation.

8. Riservatezza

EXT e il reclamante dovranno osservare la stretta riservatezza dell'indagine su qualsiasi reclamo, tutte le informazioni fornite e tutte le comunicazioni effettuate ai fini dell'indagine.

L'inglese è la lingua ufficiale per tutte le comunicazioni da parte di EXT. In caso di qualsiasi controversia, discrepanza, ambiguità oppure differenze nella traduzione di documenti/informazioni, la versione in inglese prevale. I documenti/informazioni fornite in qualsiasi altra lingua sono solo a carattere informativo e non possono essere considerati come testi ufficiali.