



## 苦情处理方针

法的目的および同目的で解釈する場合、公式文書は英語文書となります。翻訳は便宜上提供されるものであり、法的目的のため、または一般的にいかなる法的な理由においても、有効な文書として使用することはできません。

## 苦情処理方針の目的

QUALITY FX LTD は、提供するサービスに関してお客様からの苦情に対応するための内部手続きを設けています。

苦情手続きは以下の原則に基づいて行われます。

- 透明性と可視性: 苦情提出の手続きについて、申立人に十分な情報を提供する。
- 施設のアクセシビリティ: QUALITY FX LTD の営業所や支店で、顧客が容易に苦情を提出できる環境を確保する。
- 公平性: 苦情解決プロセスが申立人と当社双方にとって公正であることを保証する。

これらを達成するため、QUALITY FX LTD は、苦情の公正な解決に向けたコミットメントを概説する苦情処理方針を採択しました。

## 苦情の公正な解決に向けた取り組み

QUALITY FX LTD は、適切なスキルと勤勉さをもって金融サービスを提供し、お客様の利益と金融サービス業界の健全性を最優先に考えています。

当社では高いサービス水準の維持に努めていますが、お客様が当社に対して正式な苦情を提出することを希望される場合があります。そのような場合、QUALITY FX LTD は以下の苦情処理手続きに従います。

QUALITY FX LTD は、すべての関係者にとって公平な、透明で利用しやすい苦情解決プロセスに向けて尽力する上で、以下の項目をお約束します:

- 苦情提出のための適切な手続きを書面で公開し、顧客が容易にアクセスできるようにする。
- 効果的な解決プロセスを通じて、お客様の苦情を迅速に解決する。

- 苦情解決に向けて、関連するスタッフを訓練し、権限を与える。
- 苦情を適時かつ公正に対処し、適切な配慮を行う。
- 苦情を受けた場合、迅速な調査を行い、適切に対応する。
- 必要に応じて独立した調停者を任命する。
- 苦情が申立人に有利に解決された場合、適切な救済措置を提供する。
- 苦情が申立人に不利に解決された場合、決定の理由を書面で提供し、申立人にエスカレーションの権利を通知する。
- 苦情の記録を 5 年間保存し、解決の有無を記録する。
- 苦情の原因となった状況を回避・防止するための措置を講じる。

### 内部苦情解決手続き

QUALITY FX LTD は、お客様から提出された苦情に対して、以下の手順に従って対応します。

- 当社の苦情処理手順を確認し、苦情申立人にその内容を提供する。
- 口頭での苦情があった場合、苦情申立人に書面での再提出を依頼する。
- 苦情を書面で受領したら、1 営業日以内に苦情登録簿に記録する。
- 3 営業日以内に苦情受理の通知を行う。
- 苦情を処理する熟練した担当者に割り当て、関連部署の上級管理職に通知する。
- 会社の専門家賠償責任保険の内容を確認し、必要に応じて保険会社に通知する。
- 苦情を調査し、関連するファイルや取引を確認する。

- 社内関係者と予備的な調査結果を共有する。
- 7 営業日以内に予備的な調査結果を申立人に返送し、必要に応じて追加情報を求める。
- 関連する製品サプライヤーに照会し、申立人に通知する。
- 経営委員会と協議し、苦情に対する共同回答を策定する。必要に応じて独立した調停者を任命する。
- 14 営業日以内に提案された解決策を申立人に返信し、エスカレーションのオプションを提供する。
- 当社の対応としては次のものが含まれる場合があります。
  - 適切と思われる和解案の提案
  - 苦情に対する推奨救済策
  - 苦情の却下とその理由
  - 謝罪(該当する場合)および関与したスタッフに対する懲戒処分
  - 社内で特定された問題とその解決方法
- 会社の苦情登録簿で苦情の状況を更新し、関連するすべての通信を 5 年間保存する。
- 照会中に、苦情を処理する担当者が、内容が深刻な性質のものであると認識した場合、以下の手順が適用されます。
  - 監督者がコンプライアンス・オフィサーに照会する。
  - 苦情の処理方法について勧告を行い、必要に応じて金融オンブズマンや弁護士に意見を求める。
- 苦情の原因となった理由を検討し、今後同様の苦情を回避・防止するための改善策を実施する。
- 当社の全従業員は、苦情の調査に関する法律及び苦情処理規程について十分な研修を受けるものとします

## 苦情処理手続き

### 本書の目的

当組織は認可された金融サービス・プロバイダーとして、お客様に対して特定の義務を負っています。これには、正式な苦情解決手続きの確立が含まれ、お客様が法的権利を行使できるようになります。

本文書は、当社に対する正式な苦情を提出する際の手順を説明することを目的としています。当社の内部苦情解決手続きは、いつでも修正または中止される可能性があります。

### 適切な苦情とは

「苦情」とは、ライセンシーまたはその代表者が提供した金融サービスに関連する具体的な問題を指し、以下のような状況を含みます：

- 法律の規定に違反し、結果として申立人が経済的な不利益や損害を被った、または被る可能性がある場合。
- 故意または過失により、申立人に不利益や損害を与えた場合。
- 申立人を不当に扱った場合。

金融サービス環境は複雑であり、お客様からの合理的な要望に対応しますが、適切な組織を紹介することもあります。苦情が当社のサービスの側面や開示に関するものであれば、7日以内に書面で対応します。

商品情報や投資パフォーマンスなど、当社の管理下でない事項に関連する苦情は、該当する商品サプライヤーに転送します。お客様が不合理な請求を行った場合、当社は被った費用や損害を回収する権利を留保します。

### 書面による苦情提出

苦情に適切な対応を受けるためには、事象発生から5営業日以内に書面で苦情を提出してください（「営業日」はマーシャル諸島の祝日を除く月曜日から金曜日とします）。この期間内に異議を申し立てない場合、お客様は当社の行為を承認したものとみなされます。

正式な苦情を提出する場合は、必要書類を添付し、Eメール(complaints@qfmarkets.com)で送信してください。手渡しやその他の方法で送付する場合は、配達証明を取得し保管してください。

## 手順

当社は、公正かつ効果的な苦情解決を目指しています。本手順書に定められた期間は原則として厳守されますが、状況に応じて変更されることがあります。以下の段階的なガイドラインは、当社が採用する手順と、苦情受理後の処理方法を示します。

- 苦情および関連するすべての連絡は書面で行う必要があります。口頭での連絡は3日以内に書面で確認されなければなりません。
- 苦情提出時には、以下の情報を明記してください。
  - 氏名、姓、連絡先
  - 取引口座番号/ユーザーID
  - 苦情の詳細と提供された金融サービスの日付
  - 関連するファイナンシャル・アドバイザーや仲介者の名前
  - 望まれる救済策
  - 苦情解決に役立つ文書やその他の資料
- 苦情は受領後、同日中に苦情登録簿に記録され、受領確認書がお客様に送付されます。当社は、法令に従い、苦情の記録を5年間保持します。
- 苦情は直ちに関連部署の担当シニア・マネジャーに通知され、訓練された苦情処理ファシリテーターに割り当てられます。
- 暫定的な調査結果は、関係する社内関係者と共有され、提案された解決策は7営業日以内にお客様に通知されます。決定の理由も明示されます。
- 当社の解決策にご満足いただけない場合、常務取締役苦情に申し立てることができます。専務取締役は、解決策を修正または確認し、必要に応じて経営委員会の承認を得ます。この場合、決定日をお客様に通知します。
- 苦情がマネージング・ディレクターに照会された後でも、結果にご満足いただけない場合は、苦情は未解決とみなされます。