



DELTAStock

Complaint procedure

La DELTASTOCK, incercam sa va oferim servicii la cele mai inalte standarde; totusi pot aparea situatii in care veti considera ca este cazul sa faceti o plangere.

Daca nu sunteti multumiti cu serviciile noastre, am vrea sa ne spuneti acest lucru si astfel vom putea face ceva in acest sens pentru a pune lucrurile in ordine. Scopul nostru este acela de a ajunge la o concluzie cu privire la aspectele sesizate de dumneavoastra intr-un timp scurt iar rezolvarea sa fie pe deplin multumitoare pentru client.

Vrem sa:

- va fie usor san e informati cu privire la plangerea dumneavoastra;
- acordam plangerii dumneavoastra atentie pe care o merita;
- rezolvam plangerea dumneavoastra rapid;
- ne asiguram ca sunteti multumit cu raspunsul primit si modul in care plangerea a fost rezolvata;

Daca nu sunteti multumit cu privire la oricare aspect al produselor si serviciilor oferite de compania noastra ne puteti comunica acest lucru prin urmatoarele cai:

- **prin e-mail:** compliance@deltastock.com;
- **online:** <http://www.deltastock.com/romania/home/feedback.asp?t=6>
- **in scris:** Trimitand plangerile dumneavoastra catre biroul de care apartineti, va rugam sa le adresati Departamentului Compliance. In acest sens aveti la dispozitie un “Formular Plangere Client”¹. Va rugam sa vizitati website-ul companiei pentru detalii cu privire la adresele birourilor si a sediului central.

Va rugam sa ne furnizati urmatoarele informatii atunci cand ne trimiteti plangerea:

- Nume si Prenume, Adresa si numarul contului de tranzactionare (unde este cazul);
- O descriere clara a tuturor aspectelor sesizate;
- Detalii cu privire la ce anume vreti sa modificam/schimbam;
- Copii ale documentelor/informatiilor relevante plangerii dumneavoastra;
- Un numar de telefon unde va putem contacta;

Obiectivul nostru este acela de a incerca sa rezolvam cat mai rapid plangerea dumneavoastra. Totusi, daca va fi cazul, ca unele plangeri sa necesite o analiza mai amanuntita – va vom transmite in scris in terme de trei – cinci zile lucratoare cu privire la:

- Primirea plangerii dumneavoastra

¹ Anexa Nr 1

- Cat estimam ca va dura rezolvarea plangerii dumneavoastra
- Cine se ocupa cu analiza si rezolvarea plangerii dumneavoastra

In majoritatea cazurilor speram sa rezovam plangerea dumneavoastra in decurs a 5 (cinci) zile lucratoare. In circumstante exceptionale atunci cand plangerea dumneavoastra este complexa, rezolvarea poate dura o perioada mai lunga. Va vom notifica referitor la orice progres pana ce plangerea dumneavoastra va fi rezolvata

Dorinta noastra este sa rezolvam plangerea dumneavoastra in cea mai scurta perioada cu putinta de catre staff-ul care era experienta, intelegerea si autoritatea necesara. In cazul in care raspunsul sau explicatia noastra nu va multumeste, puteti solicita rezolvarea cazului dumneavoastra de catre: Departamentul Compliance din sediul central al companiei la: 115 G Tsarigradsko Shose Blvd., Megapark Office Building, Office Area "E", floor 6, 1784 Sofia, Bulgaria.

In cazul nefericit in care nu ajungem la o intelegere cu dumneavoastra in decursul a 2 (doua) saptamani va vom trimite o scrisoare care sa contina un "raspuns final" care va descrie pozitia noastra finala, sau motivele pentru intarzierea rezolvarii plangerii si o data in care ne asteptam sa ajungem la o concluzie.

