

苦情対応ポリシー -COMPLAINT POLICY-

Vantage Prime Trading Ltd. (以下「Vantage」といいます)

本ポリシーは、Vantageにおけるお客様からの苦情の取扱いについて定めるものです。

本書の原文は英語で作成されています。日本語訳は参考目的で作成されたものであり、翻訳の正確性を保障するものではありません。英語版と日本語版に相違がある場合は、英語版が優先されます。

はじめに

Vantage Prime Trading Ltd.（以下「当社」「私たち」という）は、セントルシアにおいて登記された登録番号2023-00318で設立された国際事業会社です。

本ポリシーは、当社の苦情管理手続きについて、お客様および従業員に対する指針を示すことを目的としています。当社は、お客様が公正に取り扱われること、および当社の苦情処理手続きが有効性、効率性、透明性および利用可能性を備えたものであることを確保するため、苦情を申し立てたお客様に対して、本ポリシーの書面による写し、および当社が苦情を受領した際に従う手続きの詳細を提供します。

適用範囲

本ポリシーは、管理職、役員、取締役、従業員、コンサルタント、契約社員、研修生、在宅勤務者、パートタイムおよび有期雇用の従業員、臨時職員およびボランティアを含む、あらゆる階層および職位の全ての業務従事者（以下、総称して「従業員等」といいます）に適用されます。全ての従業員等は、本ポリシーを遵守する責任を負うとともに、本ポリシーが一貫して適用されるよう確保する責任を負います。また、全ての従業員等は、本ポリシーに関する自身の役割および責任を理解するために、十分に内容を読み理解するよう努めなければなりません。本ポリシーに違反した場合は、当社の懲戒手続きに従って対処され、重大な不正行為とみなされることがあり、その結果として解雇に至る可能性があります。

本ポリシーの見直し

本ポリシーは、適用される法令および規制上の要件を満たし、かつ市場における最良の慣行を反映することを確保するため、年1回見直されるものとします。

定義

お客様：当社が投資サービスおよび付随するサービスを提供する個人または法人をいいます。

苦情：当社が提供する投資サービスおよび付随するサービスに関して、顧客（個人または法人）から表明される不満の意思表示をいいます。

申立人：当社により苦情の審査を受ける資格があるとみなされ、かつ既に苦情を提出している顧客（個人または法人）をいいます。

当社は、顧客から受領した通知が上記の「苦情」の定義に該当しない場合、当該通知を苦情ではなく照会として分類する権利を留保し、適切な担当部門へ転送します。顧客は、合理的な理由を当社に提示することを条件として、当該照会を苦情として再分類するよう求める権利を有します。

当社の方針

- 本苦情対応ポリシーは、お客様からの要請に応じて提供されます。
- 当社は、全ての苦情を適時かつ公正に解決することに努めます。
- 全ての関係従業員に対し、適用される規制に基づき、苦情対応に関する十分な研修を実施します。
- 全ての苦情に関する記録は、最低5年間保管されます。

当社担当者の義務

- 当社の担当者は、常に当社の内部手続きおよび適用される規制の要件を遵守しなければなりません。
- 当社の担当者は、受領した全ての苦情を速やかに当社の苦情対応責任者へ報告しなければなりません。

苦情提出時の手続き

全ての苦情は書面により提出するものとし、電子メールにて送付することができます。

当社が対応するためには、以下の情報をご提供いただく必要があります。

- 氏名および連絡先
- 苦情の詳細な内容（関係する担当者、部門または機関に関する情報を含みます）
- 当該取引が行われた日時および場所の詳細
- 当該金融サービスを提供した担当者の氏名
- 苦情に関連する全ての書類
- 希望される連絡方法

苦情受領後の手続き

当社は、お客様からの苦情を受領した場合、以下の対応を行います。

- 受領後48時間以内に書面にて受領確認を行い、当該苦情を当社の内部苦情登録簿に記録します。
- 苦情は、適切な担当者に割り当てられ、調査が行われます。なお、当該担当者は苦情の対象となっている者とは別の者としします。
- 必要に応じて、追加の情報の提供をお願いする場合があります。
- 当社は、苦情の受領日または必要な追加情報の受領日から21日以内に、調査、解決の試みおよび回答を行います。
- 苦情の調査に追加の時間を要する場合は、その旨を書面にてお客様へ通知します。
- 当社は、理由を付した書面により回答を行います。なお、一部の決定については当社の統括機関の承認を要する場合があります。その場合には、その旨および決定が行われる予定日をお客様に通知します。
- 苦情が解決されない場合、または当社の回答にご満足いただけない場合には、当社の最終決定の受領日から6カ月以内に、管轄権を有する紛争解決機関へ申し立てることができます。または、お客様ご自身の法的助言者に相談することも可能です。

上記に記載された期間内に当社からの回答がない場合は、その理由について当社のコンプライアンス責任者までお問い合わせください。また、書面により確認されるまで、いかなる者からの連絡も受け入れないようご注意ください。

苦情管理記台帳

[illegible]