



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

Procedura Rozpatrywania Reklamacji

I. Informacje ogólne

EXT LTD (dalej - EXT), będąc licencjonowaną i regulowaną instytucją finansową, musi wprowadzić skuteczne ustalenia dotyczące rozsądnego i szybkiego badania i rozstrzygnięcia reklamacji powstałych w związku z wykonywaniem lub niewykonaniem przez nią którejkolwiek z jej funkcji regulacyjnych (każda taka sprawa zwana jest dalej "Reklamacją").

Ustalenia te muszą obejmować procedury sprawiedliwego i bezstronnego badania Reklamacji przez osobę o wystarczających kompetencjach, która, w stosownych przypadkach, nie była bezpośrednio zaangażowana w sprawę będącą przedmiotem Reklamacji oraz dla osoby składającej Reklamację ("Reklamujący").

EXT przyjęła następujące Procedury rozpatrywania reklamacji.

Reklamacja, która przebiega w pełnym toku, składa się z następujących kluczowych etapów:

- i. Wszystkie Reklamacje należy składać na piśmie;
- ii. W pierwszej kolejności EXT zbada Reklamację i podejmie próbę jej rozwiązania. Jeśli Reklamujący jest niezadowolony z odpowiedzi



Complainant may refer the office of Financial 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.

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.

EXT lub propozycji reakcji na Reklamację, Reklamujący może zwrócić się do biura Rzecznika Finansowego;

- iii. Biuro Rzecznika Finansowego zbada sprawę zgodnie ze swoim regulaminem;
- iv. Nie ma ograniczeń co do tego, kto może wnieść Reklamację, chociaż Reklamacja musi być Reklamacją kwalifikującą się, aby mogła zostać rozpatrzona zgodnie z niniejszymi Procedurami.

2. Kwalifikujące się Reklamacje

Kwalifikujące się Reklamacje to Reklamacje wobec EXT powstałe w związku z wykonywaniem lub niewykonaniem przez EXT którejkolwiek z jego funkcji regulacyjnych.

Reklamacja nie będzie stanowić Kwalifikującej się Reklamacji, jeśli

- i. Odnosi się do relacji EXT z pracownikami;
- ii. Odnosi się do treści Regulaminu EXT;
- iii. Jest związana ze sporem umownym lub handlowym z udziałem EXT i nie jest w żaden sposób związana z funkcjami regulacyjnymi EXT;
- iv. Została złożona po upływie 12 miesięcy od dnia, w którym Reklamujący dowiedział się o okolicznościach stanowiących podstawę Reklamacji, chyba że Reklamujący może wykazać uzasadnione powody opóźnienia;
- v. Ma charakter niepoważny lub dokuczliwy lub stanowi nadużycie procesu.



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

3. Składanie Reklamacji

Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej i przesłana pocztą elektroniczną na adres complaints@ext.com.cy i/lub listem poleconym na adres:

EXT LTD

28 października Avenue,
365 Vashiotis Seafront Building, 3107,
Limassol, Cypr

Reklamacja powinna być podpisana w imieniu Reklamującego, a w każdym przypadku, gdy jest składana przez spółkę kapitałową, spółkę osobową lub inny organ korporacyjny, powinna być podpisana przez członka zarządu lub równoważnego funkcjonariusza z odpowiednimi uprawnieniami.

Jeśli Reklamacja zostanie złożona ustnie, Reklamujący zostanie poproszony o potwierdzenie Reklamacji na piśmie. Firma EXT nie będzie zobowiązana do rozpatrzenia jakiegokolwiek Reklamacji, dopóki Reklamujący nie złoży pisemnej Reklamacji zgodnie z niniejszymi Procedurami.

Pisemna Reklamacja powinna zawierać wystarczające informacje, aby umożliwić EXT prawidłową identyfikację spraw, których dotyczy Reklamacja, działań będących przedmiotem Reklamacji oraz podstawy wszelkich domniemych strat lub innych szkód poniesionych przez Reklamującego.

4. Dochodzenie w sprawie Reklamacji

W pierwszej kolejności dochodzenie w sprawie Reklamacji zostanie przeprowadzone przez



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.

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

odpowiednio wyższego rangą pracownika lub zewnętrznego Specjalistę ds. Zgodności, który nie był wcześniej zaangażowany w sprawę i nie jest przedmiotem Reklamacji.

EXT potwierdzi złożenie Reklamacji w ciągu pięciu Dni Roboczych od jej otrzymania, podając unikalny numer referencyjny zarejestrowanej Reklamacji, imię i nazwisko oraz stanowisko osoby rozpatrującej Reklamację oraz załączając kopię niniejszych Procedur rozpatrywania reklamacji.

EXT będzie dążyć do jak najszybszego rozpatrzenia każdej Kwalifikującej się Reklamacji. W normalnych okolicznościach firma EXT powinna być w stanie odpowiedzieć w ciągu dwóch miesięcy od otrzymania Reklamacji. Jednakże, jeśli zakres Reklamacji wymaga dalszego dochodzenia, w ciągu 2 miesięcy firma EXT napisze do Reklamującego, wyjaśniając, dlaczego sprawa nie została rozwiązana, wskazując, kiedy prawdopodobnie zostanie udzielona ostateczna odpowiedź, z maksymalnym przedłużeniem do 3 miesięcy od dnia złożenia Reklamacji.

Reklamujący ma prawo w dowolnym momencie skierować Reklamację do biura Rzecznika Finansowego lub CySEC.

W przypadku, gdy w opinii firmy EXT jakakolwiek Kwalifikująca się Reklamacja jest związana lub wynika z tych samych lub podobnych faktów lub okoliczności, w odniesieniu do których złożono nierozstrzygniętą lub w inny sposób niezakończoną Reklamację zgodnie z niniejszymi Procedurami, firma EXT może, według własnego uznania i po pisemnym powiadomieniu każdego Reklamującego lub Reklamujących, których to dotyczy, połączyć takie Kwalifikujące się Reklamacje, tak aby mogły



in its opinion would be likely to reveal such identity when notifying any individual Complainant of such a 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.

one zostać rozpatrzone w ramach tego samego dochodzenia i/lub ostatecznej odpowiedzi.

W takich okolicznościach firma EXT nie będzie zobowiązana do ujawnienia tożsamości Reklamującego ani faktów, które w jej opinii mogłyby ujawnić taką tożsamość podczas powiadamiania poszczególnych Reklamujących o takim połączeniu lub podczas sporządzania ostatecznej odpowiedzi.

EXT może uzyskać profesjonalną poradę w stosownych przypadkach.

W przypadku, gdy Reklamujący nie są osobami fizycznymi, EXT oferuje alternatywne sposoby rozstrzygnięcia sporów, takie jak arbitraż lub sąd, w stosownych przypadkach; opcje zostały określone w Warunkach Handlowych.

5. Wynik dochodzenia

EXT poinformuje Reklamującego o wyniku dochodzenia wraz z wszelkimi proponowanymi działaniami naprawczymi. Podjęte działania naprawcze mogą obejmować między innymi przeprosiny, podjęcie kroków w celu naprawienia błędu, ofertę rekompensaty na zasadzie ex gratia lub kombinację powyższych. Jeśli Reklamacja zostanie odrzucona, firma EXT poda powód takiej decyzji.

EXT może, jeśli uzna to za konieczne, samodzielnie skierować sprawę do biura Rzecznika Finansowego lub CySEC w celu przeprowadzenia dochodzenia.



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/>

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

6. Skierowanie do Biura Rzecznika Finansowego lub CySEC

Wreszcie, Spółka poinformuje Reklamującego, że może skierować Reklamację, jeśli nie jest zadowolony z ostatecznej odpowiedzi Spółki, do Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd w celu dalszego dochodzenia:

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

lub do Rzecznika Finansowego Cypru na jeden z trzech (3) sposobów:

- Osobiście lub pocztą na adres: 13 Lord Byron Avenue, 1096 Nikozja
- Faksem: +357 22660584, +357 22660118
- Pocztą elektroniczną: complaints@financialombudsman.gov.cy
- Strona Internetowa: <http://www.financialombudsman.gov.cy/>

W przypadku, gdy Reklamujący nie jest usatysfakcjonowany decyzją Rzecznika Finansowego, może on w ostateczności skierować sprawę do sądu.

Ważne uwagi:

Spółka będzie współpracować z Cypryjską Komisją Papierów Wartościowych i Giełd i/lub Rzecznikiem Finansowym w przypadku prowadzenia przez nich własnego dochodzenia w związku z Reklamacją Klienta.

Komisja nie ma uprawnień restytucyjnych, dlatego wszelkie złożone Reklamacji są brane pod uwagę



consideration in the performance of its supervisory role.

przy wykonywaniu jej roli nadzorczej.

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.

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

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.

The Polish language is the official communication language at EXT. In case of any disputes, discrepancies, ambiguity or differences in translations of documents/information in any other languages, the version in Polish prevails. Documents/Information provided in any other languages is for information purposes only and cannot be treated as an official text of the particular document.

7. Prowadzenie dokumentacji

Kopię wszystkich dokumentów i materiałów związanych ze Reklamacjami należy przesłać do firmy EXT.

Firma EXT będzie przechowywać takie dokumenty i materiały przez co najmniej pięć lat.

Wszystkie otrzymane Reklamacje muszą zostać zarejestrowane w Rejestrze Skarg EXT prowadzonym w formie papierowej i jako dokument Google.

8. Poufność

EXT i każdy Reklamujący muszą przestrzegać ścisłej poufności dochodzenia w sprawie każdej Reklamacji, wszystkich dostarczonych informacji i wszelkiej komunikacji dokonanej w celu przeprowadzenia dochodzenia.

Język polski jest oficjalnym językiem komunikacji w EXT. W przypadku jakichkolwiek sporów, rozbieżności, niejasności lub różnic w tłumaczeniach dokumentów/informacji w innych językach, wiążąca jest wersja w języku polskim. Dokumenty/ informacje dostarczone w innych językach mają wyłącznie charakter informacyjny i nie mogą być traktowane jako oficjalny tekst danego dokumentu.