

COMPLAINT HANDLING POLICY
EXCENT CAPITAL LTD

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES
EXCENT CAPITAL LTD

COMPLAINT HANDLING POLICY

Excent Capital Ltd (hereinafter the “Company”) aims to provide superior services to all of its clients.

The Company has appointed a Compliance Officer to efficiently ensure the proper handling of complaints, in accordance with the Financial Consumer Protection (Complaint Handling) Regulations 2024.

This Complaint Handling Policy has been developed to ensure that all complaints are received, addressed and resolved in a fair, prompt, and transparent manner, in order to prevent any recurring issues.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Excent Capital Ltd (en adelante, la “Compañía”) tiene como objetivo ofrecer servicios de alta calidad a todos sus clientes.

La Compañía ha designado a un Oficial de Cumplimiento para garantizar de manera eficiente el manejo adecuado de las reclamaciones, de conformidad con el Reglamento de Protección al Consumidor Financiero (Gestión de Reclamaciones) de 2024.

Esta Política de Gestión de Reclamaciones ha sido desarrollada para asegurar que todas las reclamaciones sean recibidas, tratadas y resueltas de manera justa, rápida y transparente, con el fin de prevenir problemas recurrentes.

Definitions

The Company classifies complaints as follows:

- Complaint: Any objection and/or dissatisfaction that the client may have with regards to the provision of the products or services provided by the Company or the conduct of the Company in the provisioning of products or services. A complaint form is enclosed at the end of this policy.
- Frivolous Complaint: A complaint which has no serious purpose or value.
- Vexatious Complaint: A complaint from which it is apparent that the complainant is pursuing the matter without merit and with the intention of causing inconvenience, harassment, or unnecessary expenditure.

Definiciones

La Compañía clasifica las reclamaciones de la siguiente manera:

- *Reclamación: Cualquier objeción y/o insatisfacción que el cliente pueda tener con respecto a la prestación de los productos o servicios ofrecidos por la Compañía o a la conducta de la Compañía en la provisión de dichos productos o servicios. Se adjunta un formulario de reclamación al final de esta política.*
- *Reclamación frívola: Una reclamación que carece de un propósito serio o valor.*
- *Reclamación temeraria: Una reclamación en la que es evidente que el reclamante persigue el asunto sin fundamento y con la intención de causar molestias, acoso o gastos innecesarios.*

Company's Internal Escalation Procedure

The Compliance Officer shall be responsible for ensuring the proper handling of client complaints, except in the case where the complaint involves the Compliance Officer, whereby the complaint shall be handled by the Representative Officer.

1. A client may lodge a complaint by completing the complaint form using any of the following methods:
 - **By post:** *Excent Capital Ltd, CT House, Office 9A, Providence, Mahé, Seychelles*
 - **Telephone:** (+248) 437 36 51
 - **Email:** compliance@excent.capital
 - **Webpage:** <https://excent.capital/>
2. When the Company receives the client's complaint then a written acknowledgement will be sent to the client within two (2) business days.
The acknowledgement will include:
 - a) the timeframe by when the client will receive the Company's response;
 - b) details of a designated person to contact regarding the complaint; and
 - c) reference number for the complaint.
3. A response will be provided within twenty-one (21) business days. For grossly complicated complaints requiring extended investigation, the client will be informed in writing, with an extended timeline of ninety (90) business days.
4. In the case where the client is still not satisfied with the Company's final response, then the client can refer his complaint with a copy of the Company's final response to the Financial Services Authority (FSA / Competent Authority) in Seychelles for further examination.

Procedimiento Interno de Escalamiento de la Compañía

El Oficial de Cumplimiento será responsable de garantizar el manejo adecuado de las reclamaciones de los clientes, excepto en los casos en que la reclamación involucre al propio Oficial de Cumplimiento. En ese caso, la reclamación será gestionada por el Representante de la Compañía.

1. *Un cliente puede presentar una reclamación completando el formulario de reclamación mediante cualquiera de los siguientes métodos:*
 - ***Por correo postal:*** *Excent Capital Ltd, CT House, Office 9A, Providence, Mahé, Seychelles*
 - ***Teléfono:*** (+248) 437 36 51
 - ***Email:*** compliance@excent.capital
 - ***Página web:*** <https://excent.capital/>

2. *Cuando la Compañía reciba la reclamación del cliente, se enviará un acuse de recibo por escrito dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.*

El acuse de recibo incluirá:

- a) *el plazo estimado en el que el cliente recibirá la respuesta de la Compañía;*
 - b) *los datos de la persona designada como contacto para el seguimiento de la reclamación; y*
 - c) *el número de referencia asignado a la reclamación.*
3. *Se proporcionará una respuesta dentro de un plazo de veintiún (21) días hábiles. Para reclamaciones particularmente complejas que requieran una investigación más extensa, se informará al cliente por escrito, con un plazo ampliado de hasta noventa (90) días hábiles.*
 4. *En caso de que el cliente no esté satisfecho con la respuesta final de la Compañía, podrá remitir su reclamación, junto con una copia de la respuesta final de la Compañía, a la Autoridad de Servicios Financieros (FSA / Autoridad Competente) en Seychelles para una evaluación adicional.*

Escalation to the FSA

Prior to relaying the complaint to the FSA

1. In order for the client to be able to contact the FSA for further examination of the complaint, it is required to demonstrate to the FSA that all possible options have been exhausted to resolve the matter directly with the Company. For this purpose, the client should follow the Company's escalation procedure as indicated above for the investigation of the complaint by the Company before lodging a complaint to the FSA.
2. It is further noted that the FSA will not attend to any complaint unless the Competent Authority is satisfied that the matter has been brought to the attention of the Company and both parties have failed to reach a mutually agreeable solution on the matter.

Lodging the complaint to the FSA

The contact details for the Financial Services Authority (FSA) in the Seychelles are set out below:

Address: PO Box 991
Bois de Rose Avenue
Roche Caiman Victoria, Mahe, Republic of Seychelles

Phone: (+248) 438 08 00

Fax: (+248) 438 08 88

Website: <https://fsaseychelles.sc/complaint-handling>

Escalamiento ante la FSA

Antes de remitir la reclamación a la FSA

1. *Para que el cliente pueda contactar a la FSA con el fin de una evaluación adicional de la reclamación, es necesario demostrar que se han agotado todas las opciones posibles para resolver el asunto directamente con la Compañía. Para ello, el cliente deberá seguir el procedimiento de escalamiento interno de la Compañía, tal como se indica más arriba, para que la reclamación sea investigada antes de presentarla ante la FSA.*
2. *Además, se señala que la FSA no atenderá ninguna reclamación a menos que la Autoridad Competente esté satisfecha de que el asunto ha sido previamente comunicado a la Compañía y que ambas partes no han logrado llegar a una solución mutuamente aceptable.*

Presentación de la reclamación ante la FSA

Los datos de contacto de la Autoridad de Servicios Financieros (FSA) en Seychelles se detallan a continuación:

Dirección: PO Box 991
Bois de Rose Avenue
Roche Caiman Victoria, Mahe, Republic of Seychelles

Teléfono: (+248) 438 08 00

Fax: (+248) 438 08 88

Sitio web: <https://fsaseychelles.sc/complaint-handling>

Client Records

The client shall provide all relevant documentation as well as any additional information requested by the Company in order to ensure that all records/information are collected and the complaint is properly resolved on time.

All records shall be kept safe as per local requirements and for a period of seven (7) years. The Company will provide all complaint-related information to the Competent Authority within one (1) business day from the date of receiving the request from the Competent Authority.

Registros del Cliente

El cliente deberá proporcionar toda la documentación pertinente, así como cualquier información adicional solicitada por la Compañía, con el fin de asegurar que se recopile toda la información necesaria y que la reclamación se resuelva adecuadamente y en el plazo previsto.

Todos los registros se conservarán de forma segura conforme a los requisitos locales y por un período de siete (7) años. La Compañía proporcionará toda la información relacionada con la reclamación a la Autoridad Competente dentro de un (1) día hábil a partir de la fecha de recepción de la solicitud por parte de dicha Autoridad.

Consumer Awareness

The Company will provide clear information on complaint-handling procedures to all clients at the time of onboarding and ensure that this information is readily available through written publications e.g. leaflets, the Company website, and other accessible media.

Conciencia del Consumidor

La Compañía proporcionará información clara sobre los procedimientos de gestión de reclamaciones a todos los clientes al momento de su incorporación y se asegurará de que dicha información esté fácilmente disponible mediante publicaciones escritas (por ejemplo, folletos), el sitio web de la Compañía y otros medios accesibles.

Discrimination against clients who have lodged complaints

The Company will not penalize or discriminate against clients who exercise their rights by lodging complaints.

No discriminación contra los clientes que presenten reclamaciones

La Compañía no penalizará ni discriminará a los clientes que ejerzan su derecho a presentar reclamaciones.

Confidentiality and Conflict of Interest

The Company will maintain strict confidentiality when handling all clients' complaints. Complaints involving a conflict of interest will be handled by a designated independent officer.

Confidencialidad y Conflicto de Intereses

La Compañía mantendrá una estricta confidencialidad al gestionar todas las reclamaciones de los clientes. Las reclamaciones que involucren un conflicto de intereses serán gestionadas por un funcionario independiente designado.

[The complaint form can be found on the next page]
[El formulario de reclamación se encuentra en la siguiente página]

Complaint Form
Formulario de Reclamación

A. Client Information:

A. Información del Cliente:

Name: <i>Nombre:</i>	Account Number: <i>Número de Cuenta:</i>
Address: <i>Dirección:</i>	Telephone Number: <i>Número de Teléfono:</i>

B. Type of Complaint

B. Tipo de Reclamación

1. Execution of Orders <i>1. Ejecución de órdenes</i>	☐
2. Quality or lack of information provided <i>2. Calidad o falta de información proporcionada</i>	☐
3. Terms and Conditions/Fees/Charges <i>3. Términos y condiciones / Tarifas / Cargos</i>	☐
4. General admin/Client Services <i>4. Administración general / Servicios al cliente</i>	☐
5. Unauthorized business being offered <i>5. Oferta de servicios no autorizados</i>	☐
6. Issue in relation to withdrawal of fund <i>6. Problemas relacionados con el retiro de fondos</i>	☐
7. Other (specify) <i>7. Other (specify)</i>	☐

C. Brief Summary of the Complaint:

Please describe the product or service you are complaining about (*description, evidence, amount and suggested way to be solved*):

C. Resumen Breve de la Reclamación::

Por favor, describa el producto o servicio sobre el cual está presentando la reclamación (descripción, evidencia, monto e indicación de cómo le gustaría que se resolviera el problema):

[illegible]

- Please enclose any other relevant documentation that may help us to handle the complaint.
- Possible documentation to be provided (client statement, correspondence with the Company as well as any other supporting documentation to be requested by the Company which is relevant to the client's complaint)
- *Por favor, adjunte cualquier otra documentación relevante que nos pueda ayudar a gestionar la reclamación.*
- *Documentación que podría ser proporcionada: estado de cuenta del cliente, correspondencia con la Compañía, así como cualquier otra documentación de respaldo que la Compañía pueda solicitar y que sea relevante para la reclamación del cliente.*

Date and place
Fecha y lugar

Client Signature
Firma del cliente

<i>For internal use only:</i>	
<i>Solo para uso interno:</i>	
Complaint Received by: <i>Reclamación recibida por:</i>	Date: <i>Fecha:</i>
Acknowledgement sent to Client: <i>Acuse de recibo enviado al cliente:</i>	☐ Yes - ☐ No <i>Si - No</i>
Informed Client of initial action: <i>Cliente informado sobre la acción inicial:</i>	☐ Yes - ☐ No <i>Si - No</i>
Final response provided to Client: <i>Respuesta final proporcionada al cliente:</i>	☐ Yes - ☐ No <i>Si - No</i>
Holding response provided to Client: <i>Respuesta provisional proporcionada al cliente:</i>	☐ Yes - ☐ No - ☐ N/A <i>Si - No - N/A</i>
Compliance Officer Notified by: <i>Oficial de Cumplimiento notificado por:</i>	Date: <i>Fecha:</i>