

COMPLAINT HANDLING POLICY
EXCENT CAPITAL LTD

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS
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.

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Excent Capital Ltd (ci-après la « Société ») vise à fournir des services de haute qualité à tous ses clients.

La Société a nommé un Responsable de la Conformité pour assurer efficacement le traitement adéquat des réclamations, conformément au Règlement de Protection des Consommateurs Financiers (Traitement des Réclamations) de 2024.

Cette politique de gestion des réclamations a été élaborée pour garantir que toutes les réclamations soient reçues, traitées et résolues de manière équitable, rapide et transparente, afin de prévenir les problèmes récurrents.

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.

Définitions

La Société classe les réclamations comme suit:

- *Réclamation : Toute objection et/ou insatisfaction que le client peut avoir concernant la fourniture des produits ou services de la Société ou la conduite de la Société lors de la prestation desdits produits ou services. Un formulaire de réclamation est joint à la fin de cette politique.*
- *Réclamation frivole : Une réclamation sans but sérieux ou valeur.*
- *Réclamation vexatoire : Une réclamation dans laquelle il est évident que le plaignant poursuit l'affaire sans fondement et avec l'intention de causer des désagréments, du harcèlement ou des dépenses inutiles.*

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.

Procédure interne d'escalade de la Société

Le Responsable de la Conformité est chargé d'assurer le traitement adéquat des réclamations des clients, sauf lorsque la réclamation le concerne personnellement. Dans ce cas, la réclamation sera traitée par le Représentant de la Société.

1. *Un client peut soumettre une réclamation en remplissant le formulaire de réclamation par l'un des moyens suivants:*
 - **Par courrier:** *Excent Capital Ltd, CT House, Office 9A, Providence, Mahé, Seychelles*
 - **Téléphone:** (+248) 437 36 51
 - **E-mail:** compliance@excent.capital
 - **Site web:** <https://excent.capital/>

2. *Lors de la réception de la réclamation du client, un accusé de réception écrit sera envoyé dans un délai de deux (2) jours ouvrables.*

Cet accusé de réception inclura:

- a) le délai dans lequel le client recevra la réponse de la Société;*
 - b) les coordonnées de la personne désignée comme point de contact pour la réclamation;*
 - c) le numéro de référence attribué à la réclamation.*
3. *Une réponse sera fournie dans un délai de vingt et un (21) jours ouvrables. Pour les réclamations particulièrement complexes nécessitant une enquête approfondie, le client sera informé par écrit avec un délai prolongé pouvant aller jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours ouvrables.*
 4. *Si le client n'est toujours pas satisfait de la réponse finale de la Société, il peut transmettre sa réclamation accompagnée de la réponse finale à l'Autorité des Services Financiers (FSA / Autorité Compétente) des Seychelles pour examen.*

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>

Escalade vers la FSA

Avant de transmettre la réclamation à la FSA

1. *Pour que le client puisse contacter la FSA afin de poursuivre l'examen de la réclamation, il est nécessaire de démontrer que toutes les options possibles ont été épuisées pour résoudre le problème directement avec la Société. À cette fin, le client doit suivre la procédure d'escalade de la Société telle qu'indiquée ci-dessus, avant de soumettre la réclamation à la FSA.*
2. *Il convient également de noter que la FSA n'examinera aucune réclamation à moins que l'Autorité Compétente ne soit convaincue que le problème a été porté à l'attention de la Société et que les deux parties n'ont pas réussi à parvenir à une solution mutuellement acceptable.*

Soumettre la réclamation à la FSA

Coordonnées de l'Autorité des Services Financiers (FSA) aux Seychelles:

PO Box 991
Adresse: Bois de Rose Avenue
Roche Caiman Victoria, Mahe, Republic of Seychelles
Téléphone: (+248) 438 08 00
Fax: (+248) 438 08 88
Site 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.

Dossiers clients

Le client doit fournir tous les documents pertinents ainsi que toute information complémentaire demandée par la Société afin de garantir que tous les enregistrements/informations soient collectés et que la réclamation soit traitée dans les délais.

Tous les dossiers seront conservés en toute sécurité conformément aux exigences locales pendant une période de sept (7) ans. La Société fournira toutes les informations relatives à la réclamation à l'Autorité Compétente dans un délai d'un (1) jour ouvrable à compter de la réception de la demande.

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.

Sensibilisation du consommateur

La Société fournira des informations claires sur les procédures de gestion des réclamations à tous les clients au moment de leur intégration et veillera à ce que ces informations soient facilement accessibles via des publications écrites (par exemple, brochures), le site web de la Société et d'autres supports accessibles.

Discrimination against clients who have lodged complaints

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

Discrimination à l'encontre des clients ayant déposé une réclamation

La Société ne pénalisera ni ne fera de discrimination à l'encontre des clients qui exercent leur droit de déposer une réclamation.

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.

Confidentialité et Conflit d'intérêts

La Société maintiendra une stricte confidentialité dans le traitement de toutes les réclamations des clients. Les réclamations impliquant un conflit d'intérêts seront traitées par un responsable indépendant désigné.

[The complaint form can be found on the next page]
[Le formulaire de réclamation se trouve à la page suivante]

Complaint Form
Formulaire de Réclamation

A. Client Information:

A. Informations du client:

Name: <i>Nom:</i>	Account Number: <i>Número de Compte:</i>
Address: <i>Adresse:</i>	Telephone Number: <i>Téléphone:</i>

B. Type of Complaint

B. Type de réclamation

1. Execution of Orders <i>1. Exécution des ordres</i>	☐
2. Quality or lack of information provided <i>2. Qualité ou manque d'informations fournies</i>	☐
3. Terms and Conditions/Fees/Charges <i>3. Conditions générales / Frais / Commissions</i>	☐
4. General admin/Client Services <i>4. Administration générale / Service client</i>	☐
5. Unauthorized business being offered <i>5. Services non autorisés proposés</i>	☐
6. Issue in relation to withdrawal of fund <i>6. Problèmes liés au retrait de fonds</i>	☐
7. Other (specify) <i>7. Autre (précisez)</i>	☐

<i>For internal use only:</i>	
<i>Réservé à l'usage interne:</i>	
Complaint Received by: <i>Accusé de réception envoyé au client:</i>	Date: <i>Date:</i>
Acknowledgement sent to Client: <i>Accusé de réception envoyé au client:</i>	☐ Yes - ☐ No <i>Oui - Non</i>
Informed Client of initial action: <i>Client informé de l'action initiale:</i>	☐ Yes - ☐ No <i>Oui - Non</i>
Final response provided to Client: <i>Réponse finale fournie au client:</i>	☐ Yes - ☐ No <i>Oui - Non</i>
Holding response provided to Client: <i>Réponse provisoire fournie au client:</i>	☐ Yes - ☐ No - ☐ N/A <i>Oui - Non - N/A</i>
Compliance Officer Notified by: <i>Responsable de la Conformité notifié par:</i>	Date: <i>Date:</i>