

お客様各位

ポートフォリオ・アドバイザーズ・エルエルシー  
マネージング・ディレクター ポール・アール・クロッティ

### 苦情処理措置及び紛争解決処理措置について

弊社では、投資助言業務に関する苦情処理・紛争解決を公正かつ適確に行うため、苦情紛争処理規程を策定し、当該規程に従って、お客様からの苦情に対応し、お客様との紛争の解決を図るものとしております。ご希望のお客様には当該規程を差し上げておりますので、お申し出いただきますようお願い致します。

なお、苦情申出先、お客様からの苦情の処理を行う標準的な業務フロー及び紛争解決に利用する外部機関は下記の通りとなっております。

#### 記

##### 1. 苦情申出先：

正式に苦情を申し立てようとするお客様は、英語又は日本語で [complaints@portad.com](mailto:complaints@portad.com) とのアドレスにeメールをお送り下さい。当該eメールの件名には「COMPLAINT」という文字を含むこととし、また本文には苦情の具体的な内容及び（もしあれば）関連する背景を記載することとします。苦情には、当該苦情についての名宛人及び（もしあれば）希望する解決方法を特定することとします。かかる苦情は英語又は日本語のいずれかで記載しても良いものとします。

##### 2. お客様からの苦情の処理を行う標準的な業務フロー

弊社が受けた苦情は、マネージング・メンバーであるポール・アール・クロッティ及びチーフ・コンプライアンス・オフィサーであるジェシー・アイゼンベルグによって調査されます。深刻な状態にある苦情については更に調査され、必要に応じてその解決のため経営委員会に上程されます。

##### 3. 紛争解決に利用する外部機関：

以下のいずれかの機関をご利用ください。

- ① 東京弁護士会 紛争解決センター  
住所: 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6階  
電話番号: 03-3581-0031  
<http://www.toben.or.jp/bengoshi/kaiketsu/>
- ② 第一東京弁護士会 仲裁センター  
住所: 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 第一東京弁護士会  
電話番号: 03-3595-8588  
<http://www.ichiben.or.jp/consul/discussion/cyusai/index.html>
- ③ 第二東京弁護士会 仲裁センター  
住所: 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9階

電話番号:03-3581-2249  
<http://niben.jp/service/chusai.html>

以 上

## Complaint Handling Measures and Dispute Resolution Steps with Japanese Clients

Portfolio Advisors, LLC has adopted the Rules regarding Claim Handling & Dispute Resolution with Japanese Clients (the “Rules”) in order to process any complaints and resolving any disputes arising in relation to our provision of investment advisory services in a fair and proper manner and, in accordance with the Rules, we will be processing such complaints and resolving any disputes. The Rules are available to clients on request.

Contact Information for Making a Complaint, Flow for the Company to handle complaints from clients and External Organizations Used for the Purposes of Dispute Resolution will be as follows.

### 1. Contact Information for Making a Complaint:

Clients that wish to submit a formal complaint may send an e-mail to [complaints@portad.com](mailto:complaints@portad.com) in either English or Japanese. The title of the e-mail should include the word “COMPLAINT” and the text of the e-mail should contain a detailed description of the complaint and the relevant background, if applicable. The complaint should also specify who to contact with respect to the complaint, as well as the resolution requested, if applicable. These complaints may be stated in English or Japanese.

### 2. Flow for the Company to handle complaints from clients:

Complaints received by the Company will be reviewed by the Company’s Managing Member, Paul R. Crotty, as well as the Company’s Chief Compliance Officer, Jesse Eisenberg. Complaints of a serious nature will be further investigated and elevated to the Company’s Management Committee for resolution, as necessary.

### 3. External Organizations Used for the Purposes of Dispute Resolution

You may use any of the following organizations for dispute resolution.

- i) Tokyo Bar Association Dispute Resolution Center  
c/o Tokyo Bar Association  
1-1-3 Kasumigaseki, Chiyoda-ku, Tokyo 100-0013  
Telephone: 03-3581-0031  
<http://www.toben.or.jp/bengoshi/kaiketsu/>
- ii) Dai-ichi Tokyo Bar Association Mediation Center  
c/o Dai-ichi Tokyo Bar Association  
1-1-3 Kasumigaseki, Chiyoda-ku, Tokyo 100-0013  
Telephone: 03-3595-8588  
<http://www.ichiben.or.jp/consul/discussion/cyusai/index.html>
- iii) Daini Tokyo Bar Association Mediation Center  
c/o Daini Tokyo Bar Association  
1-1-3 Kasumigaseki, Chiyoda-ku, Tokyo 100-0013  
Telephone: 03-3581-2249  
<http://niben.jp/service/chusai.html>