

XTB Limited

Panasztételi eljárás

Mi, az XTB Limited (a továbbiakban: "Társaság") létrehoztuk ezt a Panasztételi eljárást annak érdekében, hogy tisztességes és gyors eljárást biztosítsunk a kapcsolatunkból eredő panaszok kezelésére. A Társaság nyilvántartást vezet minden egyes panaszról és a panasz állásfoglalásáról hozott intézkedésekről.

1. Vizsgálat

Ha elégedetlen a Társaság szolgáltatásával, vagy bármilyen kérdése van a fiókjával vagy a velünk folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatban, forduljon Ügyfélszolgálatunkhoz élő chates, e-mailles vagy telefonos formában.

A Vállalat Ügyfélszolgálati Osztálya határozza meg, hogy a kérdése azonnal megoldható-e vagy további vizsgálatot igényel. Abban az esetben, ha a kérdése további vizsgálatot igényel, továbbra is elköteleztünk vagyunk, hogy az végeredményt biztosítsuk és / vagy indokolatlan késedelem nélkül nyújtunk eredményt.

Ha elégedetlen a vizsgálat kimenetelével, akkor a hivatalos felülvizsgálatot a Jogi Osztálynál kérheti írásos formában..

2. A panasz benyújtása

Hivatalosan az ügyfél panasz (természetes vagy jogi személy) által a befektetési szolgáltatások nyújtására vonatkozó, a Társaságnak címzett elégedetlenséget jelent. Csak a következő módokon benyújtott panaszt kezeli a Társaság Panaszként.

A Társaság Jogi Osztályához címzett panaszát eljuttathatja, aki jogosult a Társaság ügyfelei által az alábbiakban leírt eljárások szerint benyújtott panaszok kezelésére és kivizsgálására.

Panaszát a Társasághoz az XTB Limited által kínált termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatosan az alábbi módokon nyújthatja be:

a. Postai úton vagy személyes levélben, amely a következő információkat tartalmazza: vezetéknev, keresztnév, útlevélszám, lakóhely országa, jogalany neve, kereskedési számlaszám, postai cím, város, telefonszám, beleértve az országkódot, az e-mail cím , a panasz(ok) eseményének időpontja(i), az alkalmazotti név (amennyiben alkalmazható) és a panasz leírása, a következő címre: XTB Limited (DUB Investment Ltd.), Épület: HIGHTSIGHT RENTALS LTD, Píkioni 10, 3075 Limassol, Ciprus

b. A [Panaszbenyújtási űrlapon](#), elektronikus úton történő benyújtásával a Társaság Ügyfél Irodáján keresztül.

3. A panasz elismerése

A panasz beérkezésétől számított öt (5) munkanapon belül megküldjük panaszbeérkezési igazolásunkat, és megadjuk a panaszának egyedi hivatkozási számát. Az egyedi referenciaszámot a Társaság Jogi Osztályánál, a Társaságnál, a Pénzügyi Ombudsmannál és / vagy a CySEC-nél a jövőbeni kommunikáció során fel lehet használni az adott kérvényre vonatkozóan. Az egyedi hivatkozási számot a Társaság Megfelelőségi Osztályával, a Társasággal, a Pénzügyi Ombudsmannal és/vagy a CySEC-vel folytatott kommunikációban kell használni az adott panaszra vonatkozóan.

4. Panasz kezelése

Miután elismerjük a panasz beérkezését, alaposan átekintjük, megvizsgáljuk a panasz körülményeit, és késedelem nélkül megpróbáljuk megoldani.

Minden tőlünk telhetőt megteszünk annak érdekében, hogy panaszát kivizsgáljuk és vizsgálódásunk eredményét az Ön panaszának benyújtásától számított két (2) hónapon belül megküldjük. A vizsgálati folyamat során folyamatosan tájékoztatjuk a panasz kezelésének folyamatáról. Tisztségviselő egyike közvetlenül kapcsolatba léphet Önnel (úgy mint e-mailben vagy telefonon), hogy szükség esetén további pontosításokat és információkat kérjen panaszával kapcsolatban. Teljes körű együttműködésre lesz szükségünk ahhoz, hogy felgyorsítsuk a vizsgálatot és a panasz lehetséges megoldását.

Abban az esetben, ha panaszra további vizsgálatot igényel, és két (2) hónapon belül nem tudjuk megoldani, akkor értesítést küldünk írásban erről, és elektronikus kommunikációs eszköz útján küldjük el. Az értesítésben tájékoztatjuk a késedelem okáról és a Társaság által folytatott vizsgálat várható időpontjáról. Mindenesetre az ügy bonyolultságától és az együttműködéstől függően legkésőbb három (3) hónapon belül meg kell adnunk a vizsgálat eredményét.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy a Társaság lezártnak ítéli a panaszt, és megszünteti a vonatkozó vizsgálatot abban az esetben, ha panaszának benyújtásától számított két (2) hónapon belül nem tesz eleget a tisztségviselő kérésének további információk szolgáltatásával kapcsolatban.

5. Végső döntés

Miután megállapítjuk az végeredményt, Önt is tájékoztatjuk erről a helyzet magyarázatának és az esetleges javító intézkedések (amennyiben szükséges) megírásával.

Ha nem elégedett a Társaság végső határozatával, akkor az ügy vizsgálatát kérheti a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsman irodájával is, akinél jogosult panaszt benyújtani, és kérhet mediációt a lehetséges kártérítéssel kapcsolatban. Fontos, hogy a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjához a Társaság döntésének kézhezvételétől számított négy (4) hónapon belül kell kapcsolatba lépnie, ellenkező esetben a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanja nem tudja kezelni a panaszát.

Abban az esetben, ha a Társaság nem tudott végleges választ adni a fenti három (3) hónapos határidőn belül, legkésőbb négy (4) hónap elteltével léphet kapcsolatba a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsman hivatalával attól a naptól számítva, amikor meg kellett volna hoznunk a végső döntést.

A Ciprusi Köztársaság ombudsmanjának adatai:

Website: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
Email: complaints@financialombudsman.gov.cy
Postal Address: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
Telephone: +35722848900
Fax: +35722660584, +35722660118

Ha nem elégedett a Társaság végső döntésével, akkor panaszával a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdebizottsághoz (CySEC) is fordulhat. A CySEC azonban nem rendelkezik visszafizetési hatáskörrel, ezért nem vizsgálja meg az egyéni panaszokat.

Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdebizottság:

Website: <http://www.cysec.gov.cy>
General email: info@cysec.gov.cy
Postal Address: P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus
Telephone: +35722506600
Fax: +35722506700