

XTB Limited (Ex. DUB Investment Ltd)

Panasztételi eljárás

Mi, az XTB Limited (ex. DUB Investments Ltd) (a továbbiakban: "Társaság") elfogadja 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. Sérelmek

Ha csalódást okoz a Társaság szolgáltatásaival kapcsolatban, vagy bármilyen kérdése van a fiókjával vagy a velünk folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatban, forduljon Ügyfélszolgálatunkhoz személyes beszélgetés, e-mail vagy telefonon formájában.

A Társaság Ügyfélértékelési Főosztálya meghatározza, hogy a kérdése azonnal megoldható-e, vagy ha további vizsgálatot igényel. Abban az esetben, ha a panasz további vizsgálatot igényelt, akkor továbbra is elkötelezettek vagyunk, és indokolatlan késedelem nélkül vállaljuk az kivizsgálást.

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 lehet a Társaságnál problémaként kezelni.

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

Készséggel nyújthat be érdeklentéket a Társasághoz az XTB Limited által kínált termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatosan az alábbi módokon:

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

b. A reklamációs úrlapon, elektronikus úton történő benyújtásával a Társaság Ügyfélportálján keresztül.

3. A panasz elismerése

A panasz beérkezésétől számított öt (5) munkanapon belül felvesszük a kérést 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.

4. Panasz kezelése

Miután elismerjük a panasz beérkezését, alaposan megvizsgáljuk, vizsgáljuk 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 megtegyük. A vizsgálati folyamat során folyamatosan frissítjük a panasz kezelésének folyamatát. Az egyik tisztségviselő közvetlenül kapcsolatba léphet Önnel (beleértve a kommunikációt e-mailben vagy telefonon), hogy szükség esetén további pontosításokat és információkat találjon a panaszával kapcsolatban. Teljes körű együttműködésre lesz szükségünk ahhoz, hogy felgyorsítsuk a nyomozást és a panasz lehetséges megoldását.

Abban az esetben, ha panaszja további vizsgálatot igényel, és két (2) hónapon belül nem tudjuk megoldani, akkor választ adunk írásban, és elektronikus kommunikációs eszköz útján küldi el a késelem és a Társaság vizsgálata valószínűleg befejeződik. 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 zártnak ítéli a panaszt, és megszünteti a vonatkozó vizsgálatot abban az esetben, ha panaszának benyújtásától számított két (2) hónapon belül nem tesz eleget a tisztségviselőnek.

5. Végső döntés

Amikor megállapítjuk az eredményt, tájékoztatni fogjuk Önt erről a helyzet magyarázatával és az esetleges javító intézkedésekkel (ha van ilyen).

Ha nem elégedett a Társaság végső határozatával, akkor ellenőrizheti a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanja irodájával, ahol jogosult panaszt benyújtani és kérhet mediációt a lehetséges kártérítésért. Fontos, hogy a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmantól a kézhezvételtől számított négy (4) hónapon belül lépjen kapcsolatba a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmantával, ellenkező esetben a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanja nem tudja kezelni a panaszát.

Abban a kellemetlen 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 ombudsmanja hivatalával attól a naptól, 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 fenntarthatja a panaszát a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdebizottsággal (CySEC). 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