

XTB Limited

Panaszkezelési eljárás az ügyfelek számára

Mi, az XTB Limited (a továbbiakban a "Társaság"), azért fogadtuk el ezt a panaszkezelési eljárást, hogy a kapcsolatunkból eredő panaszok kezelésére tisztességes és gyors eljárást biztosítsunk. A Társaság minden panaszról és a panasz megoldása érdekében tett intézkedésekről nyilvántartást vezet.

1. Megkeresések

Ha csaldott a Társaság szolgáltatásaival kapcsolatban, vagy bármilyen kérdése van a számlájával vagy a velünk folytatott kereskedési tevékenységével kapcsolatban, kapcsolatba léphet ügyfélszolgálati osztályunkkal élő chat-en, e-mailben, telefonon vagy az ügyfélirodában.

A Társaság ügyfélszolgálat megározza, hogy az Ön kérdése azonnal megoldható-e, vagy további vizsgálatot igényel. Abban az esetben, ha az Ön kérdése további kivizsgálást igényel, továbbra is elköteleztünk vagyunk a probléma megoldása és/vagy indokolatlan késedelem nélküli eredmény biztosítása mellett.

Ha nem elégedett a vizsgálat eredményével, akkor a következő szakaszban leírtak szerint a compliance osztályon tovább vizsgálhatja a kérdést.

2. Panasz benyújtása

A hivatalos panasz a panaszos (természetes személy vagy jogi személy) által a Társasághoz intézett, a befektetési szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos elégedetlenségi nyilatkozat. A Társaság kizárólag az alábbi módokon benyújtott panaszt rögzíti és kezeli panaszként.

Panaszát a Társaság compliance osztályához nyújthatja be, amely jogosult a Társaság ügyfelei által benyújtott panaszok kezelésére és kivizsgálására az alábbiakban leírt eljárások szerint.

Javasoljuk, hogy az XTB Limited által kínált termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszát az alábbi módokon nyújtsa be a Társasághoz:

- a. Postai úton vagy személyesen a következő címre küldött panasztételi űrlapon (az I. függelékben található): XTB Limited, Building: HIGHTSIGHT RENTALS LTD, Pikioni 10, 3075 Limassol, Ciprus.
- b. A panaszbeadvány (az I. függelékben található) elektronikus úton történő benyújtásával a következő e-mail címen: compliance.cy@xtb.com.

3. A panasz elismerése

Panasza beérkezésétől számított öt (5) munkanapon belül visszaigazoljuk panasz kézhezvételét, és megadjuk panaszának egyedi hivatkozási számát. Ezt az egyedi hivatkozási számot kell használnia a Társaság Compliance osztályával, a Társasággal, a pénzügyi ombudsmannal és/vagy a CySEC-vel való minden jövőbeli kommunikációjában az adott panasszal kapcsolatban.

4. Panaszának kezelése

Miután visszaigazoltuk panasz beérkezését, gondosan megvizsgáljuk azt, kivizsgáljuk a panasz körülményeit, és megpróbáljuk indokolatlan késedelem nélkül megoldani azt.

Minden erőfeszítést megteszünk annak érdekében, hogy kivizsgáljuk panaszát, és a panaszának benyújtásától számított két (2) hónapon belül közöljük Önnel a vizsgálat eredményét. A vizsgálati folyamat során folyamatosan tájékoztatni fogjuk Önt a panasz kezelésének folyamatáról. Egyik tisztviselőnk közvetlenül kapcsolatba léphet Önnel (beleértve az e-mailben vagy telefonon történő kommunikációt is),

hogy szükség esetén további pontosításokat és információkat kapjon a panaszával kapcsolatban. A panasz vizsgálásának és esetleges megoldásának felgyorsítása érdekében teljes körű együttműködésére van szükségünk.

Abban az esetben, ha panasz további vizsgálatot igényel, és azt két (2) hónapon belül nem tudjuk megoldani, akkor írásban, elektronikus kommunikációs eszközön keresztül küldött tartalmi választ adunk ki. A várakozó válasz megküldésekor jelezni fogjuk a késedelem okait és azt, hogy a Társaság vizsgálata várhatóan mikor fejeződik be. Minden esetben legkésőbb a panasz benyújtásától számított három (3) hónapon belül közöljük Önnel a vizsgálat eredményét, az ügy összetettségétől és az Ön együttműködésétől függően.

Felhívjuk figyelmét, hogy a Társaság lezártnak tekinti panaszát és megszünteti a vonatkozó vizsgálatot, amennyiben Ön a panasz benyújtásától számított két (2) hónapon belül nem válaszol a tisztviselőinknek.

5. Végleges döntés

Ha eredményre jutunk, tájékoztatni fogjuk Önt erről, álláspontunk magyarázatával és (adott esetben) a meghozandó korrekciós intézkedésekkel együtt.

Ha nem elégedett a Társaság végleges döntésével, akkor a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjának irodájához fordulhat, amennyiben jogosult panaszt benyújtani náluk, és közvetítést kérni az esetleges kártérítés érdekében. Fontos, hogy a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjához a Társaságtól kapott végleges választól számított négy (4) hónapon belül forduljon, különben a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanja nem biztos, hogy foglalkozni tud a panaszával.

Abban a valószínűtlen esetben, ha a Társaság nem tudott Önnel végleges választ adni a fent meghatározott három (3) hónapos határidőn belül, Ön újra kapcsolatba léphet a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjának irodájával, legkésőbb négy (4) hónappal azt követően, hogy a Társaságnak meg kellett volna adnia Önnel a végleges döntést.

A Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjának elérhetőségei:

Weboldal:	http://www.financialombudsman.gov.cy
E-mail:	complaints@financialombudsman.gov.cy
Postacím:	25735, 1311 Nicosia, Ciprus
Telefon:	+35722848900
Fax:	+35722660584, +35722660118

Ha nem elégedett a Társaság végleges döntésével, panaszát a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdebizottságnál (CySEC) is fenntarthatja. A CySEC azonban nem rendelkezik kártalanítási hatáskörrel, ezért nem vizsgálja ki az egyéni panaszokat.

A Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdebizottság elérhetőségei:

Weboldal:	http://www.cysec.gov.cy
Általános e-mail:	info@cysec.gov.cy
Postacím:	P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Ciprus
Telefon:	+35722506600
Fax:	+35722506700

I. függelék: Ügyfélpanasz űrlap

Kérjük, töltsse ki a panasztételi űrlapot, ha panaszát az XTB Limited részére kívánja benyújtani. Amennyiben segítségre van szüksége az űrlap helyes kitöltéséhez, kérjük, vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálati munkatársainkkal a +357 25725352 címen.

Kérjük, hogy panaszja megfelelő kivizsgálása és értékelése érdekében teljes körű, naprakész és pontos információkat adjon meg az XTB Limited számára. Felhívjuk figyelmét, hogy az alábbi listán szereplő információk csak tájékoztató jellegűek, és nem teljes körűek. Az XTB Limited további információkat és/vagy pontosításokat és/vagy bizonyítékokat kérhet az Ön panaszával kapcsolatban.

Felhívjuk figyelmét, hogy a csillaggal (*) jelölt összes részt/négyzetet kötelező kitölteni, hogy a Társaság megfelelően tudja megvizsgálni a benyújtott panaszbeadványt.

Kérjük, hogy kitöltés után írja alá ezt az űrlapot, és küldje el a Társaságnak az alábbi módok valamelyikén:

1. Postai úton vagy személyesen az említett panaszbeadványt a következő címen: XTB Limited, Building: HIGHTSIGHT RENTALS LTD, Pikioni 10, 3075 Limassol, Ciprus.

2. A panaszbeadvány elektronikus úton történő benyújtásával az alábbi e-mail címen: compliance.cy@xtb.com

Ha a panaszbeadványt elektronikus úton nyújtják be, akkor ahhoz csatolni kell minden olyan, a panasszal kapcsolatos bizonyítékot, amely segítheti a Társaságot a vizsgálat lefolytatásában. Az alátámasztó bizonyíték lehet bármilyen, a panasz szempontjából releváns dokumentáció (képernyőképek, e-mail kommunikáció stb.).

Ha a panaszbeadványt postai úton nyújtják be vagy személyesen adják át, a panaszhoz kapcsolódó minden olyan bizonyítékot, amely segítheti a Társaság vizsgálatát, elektronikus úton kell elküldeni. Az alátámasztó bizonyíték lehet bármilyen, a panasz szempontjából releváns dokumentáció (képernyőképek, e-mail kommunikáció stb.).

Ügyfélpanasz űrlap

Az ügyfél adatai			
Megszólítás*			
Teljes név*			
Személyi igazolvány vagy útlevele száma*			
Állampolgárság*			
Lakóhely szerinti ország*			
Jogi személy neve (adott esetben)			
Lakcím*			
Irányítószám			
Város*		Telefonszám (országkóddal együtt) *:	
E-mail cím*:			
Számlaszám (kereskedelmi számla) *			
A panasz leírása			
Az esemény bekövetkezésének dátuma*		Vitatott összeg, ha van ilyen	
Kérjük, foglalja össze panaszát*			
Kérjük, adja meg az összes részletet, hogy a Társaság megfelelően ki tudja vizsgálni az ügyet.			

Azzal, hogy aláírom ezt az űrlapot, Én (kérjük, teljes nevét adja meg), igazolom és megerősítem, hogy legjobb tudomásom szerint a fent megadott információk igazak, pontosak, helyesek és teljesek.

Dátum:

Aláírás: