

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 csalódott a Társaság szolgáltatásaival kapcsolatban, vagy bármilyen kérdése van a számlájával vagy a velünk folytatott kereskedési tevékenységével kapcsolatban, élő chat-en, e-mailben vagy telefonon keresztül kapcsolatba léphet az ügyfélszolgálattal.

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 vizsgálathatja a kérdést.

2. Panasz benyújtása

A hivatalos panasz a panaszos (természetes vagy jogi személy) által a Társasághoz intézett, a befektetési szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos elégedetlenségi nyilatkozat. A Társaság kizárólag az alábbi módokon benyújtott panaszt kezeli és rögzíti 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. Egy levél postai úton történő elküldésével vagy személyes átadásával, amely tartalmazza a következő információkat: Név, vezetéknév, útleveleszám, lakóhely szerinti ország, jogi személy neve, kereskedelmi számlaszám, postai cím, város, telefonszám, beleértve az országkódot, e-mail cím, a panasz eseményének dátuma, a munkavállaló neve (ha van ilyen) és a panasz leírása, az alábbi címre: XTB Limited, Building: HIGHTSIGHT RENTALS LTD, Pikioni 10, 3075 Limassol, Ciprus.
- b. [A panaszbejelentő űrlap](#) elektronikus úton történő benyújtásával a Társaság ügyfélportalján keresztül.

3. A panasz elismerése

Panasza beérkezésétől számított öt (5) munkanapon belül visszaigazoljuk panasz kézhéztételét, 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 kezelése folyamatáról. Egyik tisztviselőnk közvetlenül

felveheti Önnel a kapcsolatot (beleértve az e-mailben vagy telefonon történő kommunikációt is), hogy szükség esetén további pontosításokat és információkat kapjon a panaszával kapcsolatban. A panasz kivizsgálásának és esetleges megoldásának felgyorsítása érdekében teljes körű együttműködésére van szükségünk.

Abban az esetben, ha panasz további kivizsgálást 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 vizsgálatunk 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