

INSTANT TRADING EU LTD

Panaszkezelési eljárásrend

A dokumentum jelen verziójának magyar nyelvű változata csupán tájékoztató jellegű, nincs jogi hatálya.

A dokumentum angol nyelvű változata jogilag kötelező érvényű.

1. Bevezetés

Az INSTANT TRADING EU LTD (a továbbiakban: „**Vállalat**”) egy Cipruson bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, amely ügyfeleinek különféle befektetési és kiegészítő szolgáltatásokat kínál, amelyeket a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsd felügyelet (a „**Bizottság**” vagy „**CySEC**”) szabályoz. A cég Ciprusi Befektetési Vállalként („**CIF**”) a befektetési szolgáltatásokról és tevékenységekről, valamint a szabályozott piacokról szóló 2017. évi L.87(I)/2017 törvénynek megfelelően működik.

A Vállalat a magas minőségű szolgáltatások nyújtása és ügyfelei („**Ügyfél**”, „**Ön**”) érdekeinek lehető legteljesebb mértékű kiszolgálása érdekében az alábbi Panaszkezelési eljárásrendet alkalmazza, biztosítva a Vállalat szolgáltatásainak nyújtása során esetlegesen felmerülő panaszok tisztességes és gyors kezelését.

A Vállalat a <https://www.instaforex.eu> weboldal tulajdonosa és üzemeltetője, és felelős az ott megjelent tartalmakért.

Az alábbi elérhetőségeken keresheti fel a Vállalatot:

- Cím: 23A, Spetson, Leda Court, Block B, Office B203, Mesa Geitonia, CY- 4000 Limassol
- Telefonszám: +35725654112
- Fax: +357 25722292
- E-mail: compliance@instaforex.eu

Meghatározások:

„**panaszt tevő**” minden olyan természetes vagy jogi személy, aki a Vállalattal szemben Panasz benyújtására jogosult és már be is nyújtotta azt.

A „**Panasz**” a Vállalatnak egy panaszt tevő által benyújtott, a befektetési szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos elégedetlenségi nyilatkozat.

2. Panasz benyújtása

Abban az esetben, ha az Ügyfélnek panasa van a Vállalkozással folytatott ügyletekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, az Ügyfél az alábbi módokon nyújthatja be a Panaszát:

- a) Töltse le és töltse ki, majd nyújtsa be az **I-es számú függelékben** található Panaszúrlapot a compliance@instaforex.eu e-mail címre, mellékelve az Ügyfél által a Panasz bizonyításához szükségesnek ítélt dokumentumokat.
- b) Töltse le és töltse ki, majd faxolja el az **I-es számú függelékben** található Panaszúrlapot a **+357 25722292** számra, mellékelve az Ügyfél által a Panasz bizonyításához szükségesnek ítélt dokumentumokat.
- c) Hívja fel az InstaForex Vállalat ügyfélszolgálatát: **+35725654112**
- d) és kövesse az ügyfélszolgálati munkatárs Panaszbenyújtással kapcsolatos utasításait, valamint adjon át neki minden általa kért információt.

Az instaforex.eu a Ciprusi Pénzügyi Felügyeleti Hatóság (Engedélyszám: 266/15) által szabályozott Ciprusi Befektetési Vállalkozás, az INSTANT TRADING EU LTD (Reg. szám: HE 266937) márkaneve és weboldala

Az űrlapon vagy e-mailben többek között a következő adatok megadása lehet szükséges:

- a) teljes név
- b) dátum
- c) személyazonosító igazolvány vagy útlevel száma
- d) számlaszám
- e) elérhetőségek
- f) panasz tárgya (befizetés, pénzfelvétel, megbízásteljesítés stb.)
- g) összeg (ha van)
- h) a panasz fontos információkat tartalmazó rövid leírása (pl.: ha a panasz egy pénzfelvételi kérelemmel kapcsolatos, adja meg a tranzakcióazonosítót)

Megjegyzések:

- A név nélküli Panaszok nem lesznek kezelve.
- Az űrlap csatolása nélkül vagy a compliance@instaforex.eu-n kívüli címre küldött üzenet esetén az űrlap kitöltésére és/vagy a megfelelő e-mail címre való küldésre érkezik felszólítás.
- Téves faxszámra küldött fax esetén a Vállalat nem fog válaszolni, és a Panasz nem minősül átvettnek.
- Hiányosan kitöltött űrlap esetén a Vállalat válaszában az űrlap megfelelő kitöltését kéri. Az Ügyfélnek a Panasz felvétele érdekében két (2) héten belül válaszolnia kell.
- Telefonon leadott Panaszok akkor fogadhatók el, ha az Ügyfél engedélyezi a Vállalat személyzete számára az űrlap kitöltését.

Az Ügyfél Panaszának hivatalos beérkezése után öt (5) nappal a Panasz benyújtását követően az Ügyfél írásos elismervényt kap e-mail formájában, mely megerősíti, hogy a Vállalat megkapta a Panaszt és intézkedik annak megoldása érdekében. Az e-mail tartalmaz egy **egyedi hivatkozási számot** is, amely a Vállalattal vagy bármely egyéb külső féllel folytatott kommunikáció során használható.

3. Panaszkezelés

A Vállalat ügyfélszolgálati osztálya a panaszok beérkezését követően kijelöl egy tisztviselőt a kivizsgálás elvégzésére. A tisztviselő közli a Panasz részleteit a Vállalat összes illetékes osztályvezetőjével és összehangolja az Ügyfél Panaszával kapcsolatos körülmények kivizsgálásához és annak indokolatlan késedelem nélküli megoldásához szükséges intézkedéseket.

A kivizsgálás a Panasz befogadásának napjától számított két (2) hónapon belül lezárul, és annak eredményét az Ügyféllel közöljük. A kivizsgálás eredménye a Panasz megoldása lehet, amennyiben nincs szükség további kivizsgálásra. Amennyiben a kivizsgálás több időt igényel, a Vállalat e-mailben írásban értesíti a panaszt tevőt arról, hogy további időre van szükség a kivizsgáláshoz, indoklással együtt. A Vállalat minden esetben a Panasz befogadásának napját követő három (3) hónapon belül végső választ ad.

A kivizsgálási folyamat során az Ügyfél a Vállalattól automatikusan kapott értesítéseken túl bármikor kérhet tájékoztatást a Panasz állapotáról és kezelésének helyzetéről. A kirendelt

tisztviselő továbbá közvetlenül, e-mailen vagy telefonon kommunikálhat a panaszt tevővel annak érdekében, hogy szükség esetén további felvilágosítást és információkat kapjon a Panasszal kapcsolatban. A Vállalatnak az Ügyfél teljeskörű együttműködésére van szüksége a nyomozás és a Panasz esetleges megoldásának felgyorsítása érdekében. Felhívjuk figyelmét, hogy a Társaság az Ön Panaszát lezártnak tekinti, és megszünteti a vonatkozó vizsgálatot, ha Ön a panasz benyújtásától számított három (3) hónapon belül nem válaszol a tisztviselőnek.

4. Végső válasz

A vizsgálat eredményes lezárásakor az Ügyfél végső választ kap a Vállalattól, mely tartalmazza a Vállalat döntését, a vizsgálat vonatkozó részleteit, valamint a Vállalat által szükség esetén megtett korrekciós lépéseket.

Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a válasszal, joga van továbbítani a panaszt a ciprusi pénzügyi ombudsmannak és/vagy a CySEC-nek, de felhívjuk figyelmét, hogy a CySEC nem rendelkezik kárpótlási hatáskörrel, ezért nem vizsgálja ki az egyedi panaszokat.

Felek megértik, hogy a fent leírt eljárások nem érintik az Ügyfél azon jogát, hogy a Panasszal kapcsolatban bírósági eljárást kezdeményezzen a Vállalattal szemben.

Az illetékes hatóságok elérhetőségei:

A Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanja

- Weboldal: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
- E-mail cím: complaints@financialombudsman.gov.cy
- Postacím: P.O. BOX 25735, 1311 Nicosia, Ciprus
- Telefonszám: +35722848900
- Fax: +35722660584, +35722660118

CySEC:

- Weboldal: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>
- E-mail cím: info@cysec.gov.cy
- Postacím: P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Ciprus
- Telefonszám: +357 22506600
- Fax: +357 22506700

5. Nyilvántartás

A Vállalat a Panaszúrlap beérkezését követően azonnal regisztrálja azt belső nyilvántartásában az előírásoknak megfelelő módon. Az egyszerű hivatkozás és visszakeresés érdekében a Vállalat az alábbi adatokat legalább 5 (öt) éven át tartja nyilván:

- Panasz egyedi hivatkozási száma
- Ügyfél fiókjának azonosítója
- a Panasz Vállalathoz történő hivatalos benyújtásának dátuma

Az instaforex.eu a Ciprusi Pénzügyi Felügyeleti Hatóság (Engedélyszám: 266/15) által szabályozott Ciprusi Befektetési Vállalkozás, az INSTANT TRADING EU LTD (Reg. szám: HE 266937) márkaneve és weboldala

- kijelölt tisztviselő
- a Panasz részletes leírása
- a Panasz kivizsgálásának folyamata
 - o eskaláció / más osztályra való továbbküldés
 - o eskaláció / továbbküldés napja
 - o kijelölt tisztviselő
 - o kivizsgálás folyamata
 - o kivizsgálás eredményei
 - o válaszadás dátuma
- a kivizsgálás eredményei és az azt követő intézkedések
- válaszadás dátuma

6. Jelentési kötelezettségek

A Vállalat minden hónap végén köteles jelentést készíteni a jelentési héten érkezett összes Panaszról a CySEC részére. A Vállalat emellett jelentést ad a megoldott és megoldásra váró Panaszok állapotáról, valamint a Vállalat intézkedéseiről.

7. Frissítések

A Vállalat rendszeresen felülvizsgálja jelen Eljárásrendet, legalább évente egyszer, vagy ha a Vállalat működésében lényeges változások következnek be. A Panaszkezelési eljárásrend frissített változata mindig elérhető lesz a Vállalat weboldalán.

I. függelék
Instant Trading EU LTD
JAVASLAT- ÉS PANASZÚRLAP

Teljes név:	Személyi igazolvány / útlevél száma:	
Otthoni telefonszám:	Számlaszám (UIN):	
Mobiltelefon:	E-mail:	
Cím:		
Irányítószám:	Város:	Ország:

Kérjük, válassza ki az alábbiak közül a megfelelőt:

- Befizetés Pénzfelvétel Megbízásteljesítés Befektetési tanács
- Portfóliókezelés Nyújtott információ hiánya / minősége
- Szerződési feltételek / díjak / költségek Általános adminisztráció / Ügyfélszolgálat
- Jogosulatlan üzlet felajánlása vagy végrehajtása Egyéb

Vitás összeg (EUR): _____

Kérjük, adjon egy rövid leírást panaszáról / javaslatáról:

Van egyéb lényeges információ a panaszával/javaslatával kapcsolatban? (pl.: ha a panasz egy adott kereskedési megbízással vagy pénzfelvételi kérelemmel kapcsolatos, itt megadhatja a tranzakció azonosítóját)

Van csatolmány / bizonyíték? IGEN NEM

Aláírás: _____

Dátum: _____

Az instaforex.eu a Ciprusi Pénzügyi Felügyeleti Hatóság (Engedélyszám: 266/15) által szabályozott Ciprusi Befektetési Vállalkozás, az INSTANT TRADING EU LTD (Reg. szám: HE 266937) márkaneve és weboldala