



PROCEDURA DE GESTIONARE **A RECLAMAȚIILOR**

Prezentul text în limba română are caracter informativ și nu are caracter obligatoriu din punct de vedere juridic.
Documentul cu caracter obligatoriu din punct de vedere juridic este cel în limba engleză.

1. INTRODUCERE

INSTANT TRADING EU LTD („**Compania**”) este o companie limitată constituită în Cipru, oferind clienților săi diverse servicii de investiții și servicii auxiliare, reglementate de Comisia Valorilor Mobiliare și Bursă din Cipru („**Comisia**” sau „**CySEC**”). Prin urmare, este o Firmă de Investiții din Cipru („**FIC**”) în sensul Legii Serviciilor și Activităților de Investiții și a Piețelor Reglementate din 2017, L.87(I)/2017.

Compania, urmărind să ofere servicii de înaltă calitate și să servească interesul clienților săi („**Clienți**”, „**dumneavoastră**”) în cel mai bun mod posibil, adoptă această Procedură de Gestionare a Reclamațiilor pentru a asigura un proces corect și rapid de gestionare a reclamațiilor care pot să apară în urma ofertei de servicii a Companiei.

Compania deține, operează și este responsabilă pentru site-ul web <https://www.instaforex.eu>. Puteți utiliza detaliile de mai jos pentru a contacta compania:

- Adresă: 23A, Spetson, Leda Court, Block B, Office B203, Mesa Geitonia, CY- 4000 Limassol
- Tel.: +35725654112
- Fax: +357 25722292
- Email: compliance@instaforex.eu

Definiții:

«**Reclamant**» înseamnă orice persoană, fizică sau juridică, care este eligibilă pentru depunerea unei reclamații către companie și care a depus deja o reclamație.

«**Reclamație**» înseamnă o declarație de nemulțumire adresată companiei de către un reclamant referitor la furnizarea de servicii de investiții.

2. DEPUNEREA PLÂNGERII

În cazul în care un client are o plângere legată de tranzacțiile sau serviciile cu compania, atunci clientul poate trimite reclamația folosind una din metodele de mai jos:

- a) Descărcați, completați și trimiteți formularul de reclamație **prevăzut în Anexa I** prin e-mail la adresa compliance@instaforex.eu împreună cu orice atașamente pe care Clientul le consideră necesare ca dovadă pentru a depune plângere;
- b) Descărcați, completați și trimiteți formularul de reclamație **prevăzut în Anexa I** prin fax la **+357 25722292**, împreună cu orice alte documente pe care Clientul le consideră necesare ca dovadă pentru reclamație;
- c) Apelați linia de asistență a companiei Instaforex **+35725654112**
- d) și urmați instrucțiunile agentului despre depunerea reclamației, dar și furnizați toate informațiile pe care agentul le va solicita.

Detaliile solicitate prin formular sau în e-mail pot fi, dar nu se limitează la:

- a) numele complet;
- b) data;
- c) cartea de identitate/număr pașaport;
- d) numărul contului;
- e) informații de contact;
- f) categoria reclamației (depunere, retragere, executare comandă, altele);
- g) suma (dacă există);
- h) o scurtă descriere care menționează natura reclamației, inclusiv informații vitale (de exemplu: dacă reclamația este despre o comandă sau o solicitare de retragere, includeți ID-ul tranzacției).

NOTE:

- Reclamațiile Anonime nu vor fi tratate.
- Trimiterea unui e-mail fără formularul atașat sau către un alt e-mail decât compliance@instaforex.eu va duce la un răspuns care vă solicită să îndepliniți formularul și/sau să îl retrimiteți la e-mailul corect.
- Trimiterea unui fax către un alt număr de fax va duce la un non-răspuns din partea companiei, deoarece reclamația nu este considerată primită.
- Trimiterea unui formular incomplet va avea ca rezultat un răspuns din partea Companiei care solicită un formular completat corespunzător. Clientul trebuie să răspundă în termen de două (2) săptămâni pentru înregistrarea reclamației.
- Reclamațiile realizate prin telefon pot fi acceptate acordând permisiunea personalului companiei de a completa formularul din locația dumneavoastră

La primirea oficială a unei Reclamații complete a Clientului, o confirmare scrisă prin e-mail este trimisă Clientului în termen de cinci (5) zile de la data la care a fost formulată Reclamația, confirmând că a fost primită de către Companie care va lua măsuri pentru soluționarea reclamației și, de asemenea, va primi și un **Număr Unic de Referință** pentru a fi utilizat în toate comunicările viitoare cu Compania sau cu orice parte complicată.

3. GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR

Reclamațiile sunt primite de către departamentul de asistență pentru clienți al Companiei și sunt atribuite unui agent de investigații. Agentul comunică detaliile reclamației tuturor șefilor departamentelor relevante din cadrul companiei, coordonează acțiunile necesare pentru investigarea circumstanțelor din reclamația Clientului și duce la soluționarea acesteia fără întârzieri nejustificate.

Ancheta se încheie în termen de două (2) luni de la data confirmării plângerii, iar rezultatele sunt comunicate Clientului. Rezultatele investigației pot fi fie soluționarea reclamației, fie vor fi necesare investigații suplimentare. În cazul în care ancheta necesită mai mult timp, Compania

va trimite o comunicare scrisă prin e-mail către reclamant prin care va fi înștiințat de faptul că este nevoie de un timp suplimentar pentru anchetă, dar și de motivul pentru care s-a întâmplat acest lucru. În orice caz, Compania va emite un răspuns final într-un interval de timp care nu depășește trei (3) luni din ziua primirii plângerii.

Pe parcursul procesului de investigație, Clientul poate solicita să fie actualizat în orice moment despre starea și progresul Reclamației, pe lângă actualizarea procesului de gestionare pe care îl primește de la Companie. De asemenea, agentul desemnat poate comunica direct prin e-mail sau telefon cu reclamantul pentru a obține, dacă este necesar, clarificări și informații suplimentare referitoare la reclamație. Compania necesită cooperarea deplină a Clientului pentru a accelera investigația și rezolvarea posibilă a Reclamației. Vă rugăm să rețineți că reclamația dumneavoastră va fi considerată de către Companie ca fiind închisă și va înceta investigația relevantă în cazul în care nu răspundeți agentului în termen de trei (3) luni de la data depunerii Reclamației.

4. RĂSPUNSUL FINAL

La sosirea unui rezultat din anchetă, Clientul primește un răspuns final din partea Companiei care va include decizia Companiei, detaliile de anchetă aferente și acțiunile corective, dacă este cazul, care vor fi întreprinse de către Companie.

În cazul în care Clientul nu este satisfăcut de răspuns, Clientul își păstrează dreptul de a menține reclamația la Ombudsmanul financiar al Ciprului și/sau CySEC, cu toate acestea, rețineți că CySEC nu are competențe de restituire și, prin urmare, nu investighează reclamațiile individuale.

Se înțelege că dreptul Clientului de a iniția proceduri legale împotriva Companiei cu privire la Reclamație rămâne neafectat de procedurile descrise mai sus.

Detalii de contact ale autorităților relevante:

Mediatorul Financiar al Republicii Cipru:

- Website: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
- Email: complaints@financialombudsman.gov.cy
- Adresa Poștală: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
- Tel.: +35722848900
- Fax: +35722660584, +35722660118

CySEC:

- Website: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>
- Email: info@cysec.gov.cy
- Adresa Poștală: P.O BOX 24996, 1306 Nicosia
- Tel.: +357 22506600
- Fax: +357 22506700

5. PĂSTRAREA EVIDENȚEI

De îndată ce Compania primește formularul de Reclamație, Compania trebuie să o înregistreze într-un registru intern cu o manieră adecvată, precum și pentru o ușoară trimitere și regăsire, Compania păstrează informațiile de mai jos în înregistrările sale pentru o perioadă minimă de 5 (cinci) ani:

- Complaint Unique Reference Number;
- Client account ID;
- date of Complaint official submission to the Company;
- assigned officer;
- Complaint details;
- Complaint investigation process;
- Numărul Unic de Referință al Reclamației;
- ID-ul contului de client;
- Data depunerii oficiale a Reclamației la Companie;
- Agentul desemnat;
- Detalii despre reclamație;
- Procesul de investigare a reclamațiilor;
 - escaladarea/alocarea unui alt departament;
 - data escaladării/alocării;
 - agentul desemnat;
 - procesul de investigare;
 - rezultatele investigațiilor;
 - data răspunsului;
- Rezultatele și acțiunile investigației;
- Data răspunsului.

6. OBLIGAȚIILE DE RAPORTARE

Compania raportează către CySEC la sfârșitul fiecărei luni toate reclamațiile primite în luna raportării. În plus, Compania raportează asupra stării Reclamațiilor, dacă a fost soluționată sau nu și, dacă este necesar, asupra acțiunilor întreprinse de companie.

389862416. ACTUALIZĂRI

Compania va efectua o revizuire periodică a acestei Politici, cel puțin o dată pe an și ori de câte ori au loc modificări importante ale operațiunilor Companiei. Versiunea actualizată a acestei proceduri de gestionare a reclamațiilor va fi întotdeauna disponibilă pe site-ul companiei.

ANEXA I

Instant Trading EU LTD

FORMULAR DE RECLAMAȚII ȘI SUGESTII

Nume Complet:

Carte de Identitate/
Nr. Pașaport:

Telefon Acasă:

Nr. Cont: (UIN)

Telefon Mobil:

Email:

Adresă:

Cod Poștal:

Oraș:

Țară:

Vă rugăm să selectați căsuța potrivită din cele de mai jos:

Depunere ☐ Retrageră ☐ Executarea comenzii ☐ Altele ☐

Suma Contestată (în EUR):

Vă rugăm să furnizați o scurtă descriere a Reclamației/Sugestiei:

Există alte informații esențiale pentru Reclamația/Sugestia dumnevoastră? (De exemplu: dacă o reclamație se referă la o comandă comercială sau o solicitare de retrageră include ID-ul tranzacției relevante.)

Atașamente/Dovezi? DA ☐ NU ☐

Semnătură:

Data: