



XM

WWW.XM.COM

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSOK

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSOK

1. PANASZOK

- 1.1 A Trading Pointnál célunk, hogy gyors, udvarias, segítőkész, nyílt és informatív tanácsadást nyújtsunk a nyilvánosság minden egyes megkeresésére. Mindig szívesen meghallgatjuk ügyfeink, különösen a nagyközönség véleményét az általános teljesítményünkről, és hogy mit csinálunk jól és mit rosszul.
- 1.2 Tisztában vagyunk azzal, hogy mint minden szervezetben, időről időre előfordulhat, hogy a dolgok rosszul alakulnak, és nem tudjuk biztosítani az általunk meghatározott szolgáltatás színvonalát. Különösen szívesen hallunk az ilyen esetekről, mivel ezek lehetőséget adnak arra, hogy helyrehozzuk a dolgokat, és tanuljunk a hibáinkból.
- 1.3 Ennek megfelelően, az ügyfeleinknek nyújtott legjobb szolgáltatás iránti elkötelezettségünk részeként hatékony és átlátható eljárásokat tartunk fenn a panaszok gyors kezelésére minden meglévő és potenciális ügyfél számára, nyilvántartást vezetünk a panaszokról és a panaszok megoldására tett intézkedésekről, összhangban az alkalmazandó törvényekkel, szabályokkal és/vagy rendeletekkel, és örömmel működünk a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdebizottság ("**CySEC**") panaszkezelési eljárásainak megfelelően.
- 1.4 Megpróbáljuk panaszát gyorsan, igazságosan és hatékonyan kezelni. Az alábbiakban ismertetett eljárásokat követjük annak érdekében, hogy panaszát (lehetőség szerint) harminc (30) munkanapon belül megoldjuk. Egyes panaszok a tényektől és a panasz jellegétől függően gyorsabban is megoldhatók. Ha a panasz összetettebb, és a panasz megoldása harminc (30) munkanapnál hosszabb időt vesz igénybe, közölni fogjuk a késedelem okait.

2. KEZELT PANASZOK TÍPUSAI

- 2.1 A fentiekkel összhangban, az itt meghatározott panaszkezelési eljárásokkal összhangban kivizsgálunk minden olyan írásbeli elégedetlenségi megnyilvánulást, amelyet Társaságunkkal szemben a Társaságunk által nyújtott befektetési és/vagy kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatban tesz. A fent említett elégedetlenségi okok közé tartozhatnak többek között a következők:
 - a) a mi részünkről elkövetett állítólagos hivatali visszásság miatt vélt igazságtalanság, amely a következőkre vonatkozik:
 - i. az Ön nálunk vezetett számlája(i) és/vagy az azokon végrehajtott és/vagy megjelenített tranzakciók és/vagy szerződések;
 - ii. az Ön jogai az "[Ügyfélszerződés / Általános Szerződési Feltételek](#)", az "[Ügyfél-kategorizálási szabályzatunk](#)", a "[Megbízás-végrehajtási szabályzatunk](#)", az "[Összeférhetlenségi szabályzatunk](#)", a "[Pénzmosás megelőzési szabályzatunk](#)" és a "[Befektetői Kártalanítási Alaprendszer](#)" alapján, amint azt az online kereskedési eszközünk "[Rólunk](#)" szakasza tartalmazza.
 - b) az Ön számlájára és/vagy az azon végrehajtott és/vagy megjelenített tranzakciókra és/vagy szerződésekre vonatkozó információkérés elutasítása; és/vagy
 - c) elégedetlenség a megkeresésre adott válaszuk módjával és/vagy a válaszadási idővel kapcsolatban.

3. ELJÁRÁSI KÖVETELMÉNYEK

- 3.1 Bármilyen panaszt, vitát vagy nézeteltérést közöttünk a Ciprusi Köztársaságban kell kezelni, az itt meghatározott Panaszkezelési eljárásokkal összhangban, és Ön elfogadja, hogy jogunkban áll bármilyen panaszt, vitát vagy nézeteltérést közöttünk az itt meghatározott Panaszkezelési eljárásokkal összhangban megoldani.
- 3.2 Ha a panaszt vagy vitát nem tudjuk belsőleg megoldani az itt meghatározott panaszkezelési eljárásainkkal összhangban, akkor Ön az ügyet a 10. és 11. szakaszban meghatározott jóváhagyott vitarendezési rendszer (ADR) elé terjesztheti, ha úgy kívánja. Ha panaszát a "**Pénzügyi ombudsmanhoz**" vagy egy **alternatív vitarendezési rendszerhez** kívánja továbbítani, kérjük, tekintse meg az alábbiakban a megfelelő elérhetőségeket:

A Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanja

Cím: 13 Lord Byron Avenue, 1096 Nicosia, Ciprus

Telefon: 22848900

Fax (fax): 22660584, 22660118

E-mail: Panaszok: complaints@financiamombudsman.gov.cy

Pénzügyi ombudsman: fin.ombudsman@financiamombudsman.gov.cy

Honlap: www.financiamombudsman.gov.cy

Verseny- és Fogyasztóvédelmi Szolgálat

Cím: 6 Andrea Araouzou, Nicosia, 1421, Ciprus

Telefon: 00357 22867153

E-mail: ccps@mcit.gov.cy

Honlap: <http://www.mcit.gov.cy/ccps>

Az alternatív vitarendezésről és a panaszok online vitarendezéséről ("ODR") további információk a következő weboldalon találhatóak: <http://ec.europa.eu/odf>.

4. MIKOR KELL PANASZT TENNI - IDŐKORLÁTOK

- 4.1 A számlakivonatokon megjelenő bármilyen eltérést a felmerüléstől számított húsz (24) órán belül írásban kell jelezni nekünk. Ha a fent említett huszonnégy (24) órás határidőn belül nem emel kifogást, az úgy tekintendő a Társaság ésszerű belátása szerint, hogy Ön jóváhagyja az ilyen jelentések kézhezvételét megelőzően általunk tett valamennyi intézkedést. Ön vállalja, hogy azonnal felhívja a figyelmünket minden olyan szóbeli információra, amelyről okkal feltételezi, hogy nem áll összhangban az Ön saját információival. Ön megérti, tudomásul veszi és elfogadja, hogy a hibákat, akár nyereséget, akár veszteséget eredményeznek Önnek, kijavítjuk, és az Ön nálunk vezetett számláját olyan módon és mértékben írjuk jóvá vagy terheljük meg, hogy az Ön nálunk vezetett számlája ugyanabba a helyzetbe kerüljön, mintha a hiba nem történt volna meg.
- 4.2 Minden egyéb panaszt írásban kell bejelenteni nekünk, a panaszra okot adó esemény bekövetkezésétől számított **három (3) munkanapon** belül (a "munkanapok" alatt a hétfőtől péntekig tartó időszakot értjük, kivéve a ciprusi bankszünnapokat, kivéve, ha a szövegkörnyezet másként nem rendelkezik). Ha a panaszát kiváltó esemény bekövetkezésétől számított három (3) munkanapon belül nem emel kifogást, az a Társaság ésszerű belátása szerint úgy tekinthető, hogy Ön a panasz benyújtását megelőzően az általunk tett valamennyi intézkedést jóváhagyta.
- 4.3 A fentiek ellenére a Társaság - az összes ügyfelével szembeni tisztességes bánásmód iránti elkötelezettségének részeként - felülvizsgálja és kezeli a fent megadott időkereteken kívül benyújtott panaszokat. Ha azonban panaszát tizenöt (15) hónappal azután nyújtja be hozzánk, hogy Ön tudomást szerzett, vagy tudnia kellett volna a panaszát kiváltó problémáról, előfordulhat, hogy panaszja nem jogosult a pénzügyi ombudsman általi felülvizsgálatra.

5. HIVATALOS PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

- 5.1 Azok az ügyfelek, akik hivatalos panaszt kívánnak benyújtani, az online kereskedési rendszerünk Ügyféloldaláról letölthető panasztételi űrlap kitöltésével és az alábbi e-mail címre történő elküldésével tehetik meg: complaints@xm.com az ehhez kapcsolódó mellékletekkel együtt.
- 5.2 Minden hivatalos panaszt a megfelelőségi tisztviselő vagy az ő utasításai szerint a megfelelőségi osztály valamelyik tagja kezel, és minden intézkedést az alábbiakban leírt eljárásokkal összhangban kell meghozni.
- 5.3 A panasz beérkezésekor összegyűjtjük és kivizsgáljuk a panasszal kapcsolatos összes releváns bizonyítékot és információt. A következő információkat és dokumentumokat, amennyiben lehetséges, be kell szerezni és rögzíteni, és a hivatalos panasz részeként át kell adni a megfelelőségi tisztviselőnek, annak érdekében, hogy a panaszt a lehető leghatékonyabb és legigazságosabb módon gyorsítsák fel: (a) Számlaszám; (b) A probléma első előfordulásának időpontja; (c) A panasz rövid összefoglalása; (d) A vitatott összeg és pénznem; (e) Minden olyan dokumentum vagy egyéb anyag csatolása, amely

segíthet a panasz megoldásában.

- 5.4 A hivatalos ügyfélpanasz beérkezését követően a panasz beérkezésétől számított öt (5) munkanapon belül írásbeli visszaigazolást küldünk Önnek. Ezzel megerősítésre kerül a törekvésünk, miszerint mi megtesszük a panasz megoldásához szükséges intézkedéseket, és megadjuk az ehhez szükséges hozzávetőleges időbeosztást is. Tájékoztatjuk továbbá a panaszához rendelt egyedi hivatkozási számról is.
- 5.5 Az említett egyedi hivatkozási számot kell használnia a Társasággal, valamint adott esetben a pénzügyi ombudsmannal, az ADR-rel és/vagy a CySEC-vel való kapcsolattartás során.
- 5.6 A visszaigazoló válaszuk tartalmazza a panaszkezelési eljárásunk részleteit, amelynek egy ingyenes példánya elérhető honlapunkon a következő URL-címen: <http://www.xm.com/legal-documents>.

6. KEZDETI VÁLASZ

- 6.1 A panasz kivizsgálása során, de legkésőbb a hivatalos panasz beérkezésétől számított tizenöt (15) munkanapon belül egy második e-mailt küldünk Önnek, amely tartalmazza a tervezett vizsgálati tevékenységek teljes körű ismertetését, az eddigi megállapításokat és adott esetben a jogorvoslati ajánlatot ("**Első válasz**").
- 6.2 Ez az e-mail ismét tájékoztatja Önt a jogairól, arról, hogy ki foglalkozik a hivatalos panaszával (ez általában a megfelelőségi tisztviselő vagy a megfelelőségi osztály valamelyik tagja), és hogyan léphet kapcsolatba az adott személlyel.

7. TOVÁBBI VISSZAIGAZOLÁS

- 7.1 Abban az esetben, ha Ön válaszol a **Kezdeti** válaszra, a válasz kézhezvételét követő öt (5) munkanapon belül ismét visszaigazoljuk a válasz kézhezvételét ("**Az ügyfél Kezdeti válaszára adott válaszána** visszaigazolása").

8. ZÁRÓ VÁLASZ

- 8.1 Amint befejeztük a panasz kivizsgálását, ismét írni fogunk Önnek, és felajánljuk Önnek a vizsgálatunk összefoglaló eredményét. Amennyiben azt megfelelőnek ítéljük, ez tartalmazhat egy végleges kártérítési ajánlatot is. Az ilyen leveleket egyértelműen **végleges válaszként** jelöljük meg, és tartalmazzák a pénzügyi ombudsmanhoz vagy az AVR-hez való fordulás módját, ha Ön szerint nem volt kielégítő módon megoldva általunk a panasz, vagy ha a jogorvoslati ajánlatot Ön elégtelennek vagy nem megfelelőnek tartja.
- 8.2 Megkíséreljük megküldeni a végleges választ a hivatalos panasz beérkezésétől számított harminc (30) munkanapon belül, vagy a jogorvoslati ajánlat (adott esetben) elfogadását vagy elutasítását követő tíz (10) munkanapon belül, attól függően, hogy melyik következik be előbb.
- 8.3 A 8.2. pont szerinti határidők nem mindig tarthatók be, mivel a panasz összetettsége miatt néha több időre van szükség a panasz teljes kivizsgálásához. A panaszokkal kapcsolatban mindig betartjuk a szabályozási irányelveket, és mint ilyenek, mindig gondoskodunk arról, hogy Önt folyamatosan tájékoztassuk a panaszáról és a panaszára adott válaszlépéseinkről, valamint arról, hogy Önt minden szükségtelen késedelem nélkül tájékoztassuk.

9. VÁRAKOZÁSI VÁLASZ

- 9.1 Ha bármilyen okból kifolyólag nem tudjuk lezárni a vizsgálatot és nem tudunk végleges választ (lásd fent) adni az Ön panaszára a fent meghatározott határidőn belül, akkor úgynevezett "várakozó választ" adunk ki.
- 9.2 A jelen várakozó válasz célja, hogy tájékoztassuk Önt arról, hogy miért nem tudunk a fent meghatározott határidőn belül végleges választ adni a panaszára, továbbá, hogy további tájékoztatást adjunk arról, hogy mi történik a panaszával, valamint, hogy jelezzük, mikor számíthat arra, hogy ismét hallhat felőlünk.

- 9.3 Abban az esetben, ha Ön várakozó választ kap, kérjük, hogy személyesen beszélje meg az ügyet az ügyvezető igazgatóval. Ennek a lépésnek az a célja, hogy biztosítsa, hogy Ön (és panaszja) a legmagasabb prioritást kapja azokban a helyzetekben, amikor a panasz nem oldható meg teljes mértékben a szokásos vizsgálati folyamatok révén.

10. PANASZOK BENYÚJTÁSA A PÉNZÜGYI OMBUDSMANHOZ

- 10.1 Ha elégedetlen az értékelésünkkel és döntésünkkel, panaszával a **pénzügyi ombudsmanhoz fordulhat**, feltéve, hogy:
- Az Ön panasz/vitája/különbözete nem vonatkozik 170.000 eurót meghaladó összegre;
 - Ön először attól a naptól számított tizenöt (15) hónapon belül nyújtja be hivatalos panaszát a Társasághoz, amikor tudomást szerzett vagy tudnia kellett volna arról, hogy a panaszja oka bekövetkezett;
 - A végleges válaszukat attól a naptól számított három (3) hónapon belül kapja meg, amikor visszaigazoltuk a panaszja beérkezését, és az nem felel meg az Ön megalégedésére, vagy attól a határidőtől számítva, ameddig a végleges válaszukat meg kellett volna kapnia, ha nem kapja meg;
 - Panaszát a pénzügyi ombudsmanhoz a végleges válaszuk kézhezvételétől számított négy (4) hónapon belül nyújthatja be, vagy attól a határidőtől számított négy (4) hónapon belül, amelyen belül azt Önnek meg kellene küldenünk, ha nem kapja meg a végleges válaszukat;
 - Ugyanazon panasz ügyében nem született bírósági ítélet, vagy nincs folyamatban bírósági eljárás annak kivizsgálására.

Kérjük, ügyeljen arra, hogy panaszának egyedi hivatkozási számát másolja le, amikor hivatalos panaszát a pénzügyi ombudsmanhoz intézi.

11. PANASZOK BENYÚJTÁSA ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI SZERVEZETHEZ ("ADR")

- 11.1 A fenti 3.2. pontban említett jogán túlmenően lehetősége van arra, hogy a Társasággal szembeni panaszával egy "alternatív vitarendezési" ("ADR") szervezethez forduljon.
- 11.2 Ha panaszát egy ciprusi alternatív vitarendezési szervezethez kívánja továbbítani, kérjük, tekintse meg az alábbiakban az illetékes nemzeti hatóságoknál nyilvántartásba vett alternatív vitarendezési szervezet elérhetőségét.

12. POLGÁRI PERES ELJÁRÁS

- 12.1 Amennyiben Ön nem elégedett a pénzügyi ombudsman vagy az ADR által a panaszával kapcsolatban hozott határozattal, polgári jogi lépéseket tehet (azaz a ciprusi bíróságokhoz fordulhat).

13. A PANASZOK NYOMON KÖVETÉSE

- 13.1 A CySEC előírja számunkra, hogy részletes nyilvántartást vezessünk az egyes panaszokról. Ezen túlmenően és a CySEC követelményeinek megfelelően belső panasznyilvántartást vezetünk, amelyben minden releváns információt és az egyes panaszok előrehaladását tároljuk.
- 13.2 Az ügyfeleinktől kapott panaszokkal kapcsolatos információkat havonta be kell nyújtanunk a CySEC-nek.
- 13.3 Legalább évente jelentést kell tennünk a felső vezetésnek a CySEC-nek benyújtott panaszkezelési jelentésekről, valamint az esetlegesen feltárt hiányosságok és/vagy gyengeségek kapcsán tett vagy tervezett korrekciós intézkedésekről.
- 13.4 A személyes adatokat nem osztjuk meg harmadik féllel, és betartjuk a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendeletet ("**általános adatvédelmi rendelet**", "**GDPR**" vagy "**személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályok**"), ahogyan az időről időre hatályban van, és ahogyan azt időről időre felváltja vagy módosítja.

14. A TARTOZÁSOK BEHAJTÁSÁRA VONATKOZÓ JOGUNK

- 14.1 A fenti panaszkezelési eljárás nem vonatkozik azokra a pénzüsszegekre, amelyekkel Ön esetleg tartozik nekünk.
- 14.2 Jogi eljárást kezdeményezhetünk Ön ellen a Társasággal szemben fennálló tartozások behajtása érdekében.

15. IDEIGLENES INTÉZKEDÉS VAGY IDEIGLENES INTÉZKEDÉS IRÁNTI KÉRELEM

- 15.1 Az itt meghatározottak nem akadályozzák meg egyik felet sem abban, hogy a Bírósághoz forduljon ideiglenes vagy ideiglenes intézkedés iránti kérelemmel.
- 15.2 Mindkét fél tudomásul veszi, hogy a jelen szerződésben foglalt rendelkezések megszegése a másik félnek helyrehozhatatlan kárt és sérelmet okozhat, és ezért az ilyen jogsértés a vonatkozó jogszabályok vagy a méltányossági jog alapján bármelyik fél számára rendelkezésre álló egyéb jogokon és jogorvoslatokon túlmenően a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárás útján is megakadályozható.