

Ügyfél panaszkezelési politikája és eljárása

TeleTrade-DJ International Consulting Ltd

2018 Július

1. Általános

A TeleTrade-DJ International Consulting Kft. (A továbbiakban: a Társaság) hatékony és átlátható eljárásokat tart fenn az ügyfelektől érkező panaszok ésszerű és gyors kezeléséhez, és nyilvántartást vezet minden panaszról és a határozathozatalra tett intézkedésekről.

2. A vita meghatározása

A vita két vagy több fél közötti nézeteltérés, és különböző kérdésekben felmerülhet.

2.1 Abban az esetben, ha az Ügyfél úgy véli, hogy a Társaság intézkedései vagy mulasztásai az Operatív Megállapodás bármely rendelkezésének megsértését eredményezték, az Ügyfél aggodalmait közli a Társasággal, és a Társaság vállalja, hogy méltányosan felméri az ilyen aggályokat és biztosítja a Társaságot. megalapozott választ.

A vita kezdeményezéséhez az Ügyfél az Ügyfél-bejelentkezési oldalról jegyet küld a Társaságnak az Ügyfél helyzetének legjobban kapcsolódó témája alatt. Az Ügyfél elfogadja, hogy a Társaság nem tud reagálni az Ügyfél által kezdeményezett jogvitákra harmadik fél erőforrásainak (például internetes fórumok, táblák stb.), Szociális média, telefon vagy fax használatával, vagy harmadik felek által, az Ügyfél nem kapott megfelelő felhatalmazást jogi képviselőre.

A Társaság arra törekszik, hogy az Operatív Megállapodás szerinti valamennyi vitát megoldja, és olyan esetekben, amikor az Operatív Megállapodás nem rendelkezik különös tekintettel az általánosan elfogadott piaci gyakorlatokra, az alkalmazandó törvényekre és szabályokra, az általános etika elveire, amelyek magukban foglalják az igazságot, az őszinteséget, az integritást, az Ügyfél tiszteletét, a méltányosságot és az igazságosságot..

A fentiekől függetlenül a Társaság nem vállal felelősséget az Ügyfél saját érdekeinek betartásáért, valamint a fentiekből eredő minden pénzügyi veszteségért vagy morális kárért, beleértve többek között az elmaradt nyereséget.

2.2 Azokban az esetekben, amikor a Társaság hibásan hajtotta végre a leállást az Ügyfél számláján, a Társaság köteles visszaállítani az Ügyfél összes ilyen pozícióját, amely az ilyen leállástól származik. Az Ügyfél azonban elfogadja, hogy a Társaság nem vállal felelősséget az ilyen pozíciók későbbi felszámolása során keletkezett veszteségekért vagy elmaradt nyereségekért, amelyek eltérnek az ártól, amennyit a hibás Stop Out nem történhetett volna le. Az Ügyfél azt is elismeri, hogy a hibás Stop Outs-ból eredő viták rendezésében a Társaságnak joga van a Stop Loss vagy a Take Profit megrendelések végrehajtására ugyanabban a kronológiai sorrendben, amelyben a hibás Stop Out nem történt volna meg.

Abban az esetben, ha a Társaság mulasztása miatt az Ügyfél Stop Loss vagy Take Profit megrendelése nem teljesült, annak ellenére, hogy az adott megbízás teljesítése során minden vonatkozó feltétel teljesült, a Társaság bezárja a pozíciót, miután a mulasztást felfedezték. vagy a

Társaság önállóan, vagy az Ügyfél vitájának vizsgálata során, az aktuális piaci áron, és az és az Ügyfél egyenlegét a pozíció értékének a pozíció zárási időpontja és a ténylegesen fennálló záróár közötti különbségnek megfelelően módosítja.

3. A panaszos és a panasz meghatározása

3.1 A panaszos minden olyan természetes vagy jogi személy, aki egyetértett és elfogadta a Társaság minden olyan Általános Szerződési Feltételét, amely az Ügyfélszerződésben szerepel, és kereskedési számlát nyitott a Társaságnál, és panaszt nyújtott be.

3.2 A panasz az Ügyfél elégedetlenségét vagy aggodalmát fejezi ki a Társaság által nyújtott befektetési és / vagy kiegészítő szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban, amely az Ügyfél és a Társaság közötti vita tárgyává vált, míg az Ügyfél úgy véli, hogy a vita az általa kezdeményezett megoldást a Társaság nem oldotta meg tisztességesen.

3.3 A panasz szükségszerűen olyan konkrét körülményekre és / vagy eseményekre utal, amelyek bizonyították a Társaság feltételezett mulasztását az operatív megállapodás szerinti kötelezettségeinek teljesítésében, vagy a Társaság által az Operatív Megállapodás szerint tett konkrét jogsértések, jogsértések vagy kudarcok hivatkozását. Az ügyfél úgy gondolja, hogy megtörtént. A panasznak tartalmaznia kell az Ügyfél által kért javító intézkedések menetét is.

A panasz benyújtása előtt az ügyfeleknek tanácsos megoldani azokat a problémákat, amelyekkel a Társaság szolgáltatásai során előfordulhat, először a support@teletrade.eu címen. Ha a problémát a Társaság nem oldja meg az ügyfél elégedettségével, akkor az ügyfél a panaszkezelési eljárásra hivatkozhat.

Az ügyfél a következő kommunikációs módok egyikével írásban értesíti a Vállalat háztartási irodáját / ügyfélszolgálati osztályát:

- a) Ügyfél bejelentkezési oldal;
- b) A cég honlapja
- c) E-mail cím: sudzok@teletrade.eu;
- d) Fax + 357 22 31 53 25;
- e) Küldj egy levelet a cég üzleti címére: 5Esperidon, 4. emelet, 2001, Nicosia, Ciprus.

Az ügyfelek tájékoztatást kapnak, és egyetértenek abban, hogy a különböző kommunikációs eszközökkel benyújtott panaszokat a Társaság nem fogadhatja el és nem fogadhatja el a jelen szabályzatban meghatározott feltételek és határidők között, és nem tekinthető hivatalosnak és megfelelően benyújtott panasznak.

A panasz benyújtása során a következő adatokat kell feltüntetni:

- a) Ügyfél neve és vezetéknéve;
- b) Ügyfél kereskedelmi számlaszáma;

- c) A probléma felmerülésének dátuma és időpontja; és
- d) A probléma részletes leírása;
- e) Javasolt korrekciós intézkedések, amelyeket a társaságnak meg kell tennie
- f) Egyéb releváns információk, mint a mellékletet támogató melléklet

3.4 A panaszkezelési eljárás összefoglalása

A Társaság a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 5 napon belül visszaigazolja az ügyfelek panaszainak kézhezvételét, és tájékoztatja az ügyfeleket azokról az egyedi hivatkozási számokról, amelyeket a Társasággal, a CySEC-nel és / vagy a Pénzügyi Ügynökséggel folytatott minden jövőbeli kommunikációban fel kell használni. Az ombudsmannak a panaszt illetően.

A Társaság köteles minden panaszosnak vagy panasznak / kérésnek az ügyfelek részére az irányelv 13. cikkének (9) bekezdése szerinti két hónapon belül válaszolni vagy dönteni. Az ügyfelek azonban általában elvárják, hogy a panaszuk kézhezvételétől számított 2 héten belül válaszoljanak a panaszkezelési és vizsgálati eljárással kapcsolatban.

Ha a Társaság a fent említett határidőn belül nem tud végleges választ adni az ügyfélnek, a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról, és tájékoztatja az ügyfelet, ha a végleges válasz várható, legfeljebb 3 napon belül. hónap.

Ha az ügyfél panaszát nem elégítik ki az elégedettséggel, az ügyfél kapcsolatba léphet a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsde Bizottsággal, vagy igénybe vehet bármely más rendelkezésre álló eszközt, például az ADR-t vagy az illetékes bíróságokat vagy a Pénzügyi Ombudsmant a <http://www.financialombudsman.gov.cy> címen. .cy.

4. Jelentés és nyilvántartás

Az ügyfelekkel kapcsolatos panaszokkal kapcsolatos minden döntést közölni kell az ügyfelekkel. A panaszok feldolgozását teljes mértékben dokumentálni kell, és hozzá kell adni minden egyes ügyfélfájlhoz. A benyújtott és megoldott panaszok nyilvántartását legalább öt (5) évig meg kell őrizni. A Társaság Igazgatóságát tájékoztatni kell a beérkezett valamennyi fontos panaszról, valamint az ezek megoldására tett intézkedésekről.

Az alábbi adatokat dokumentálni kell, és a Back Office / Ügyfélszolgálati tisztviselőnek nyilvántartásba kell vennie:

- a) A panasz egyedi referenciaszáma, amelyet a Társaság a panasz kézhezvétele után oszt ki;
- b) a panasz benyújtójának azonosító adatai;
- c) a szolgáltatás, amelyre a panasz utal;
- d) annak a munkatársnak az adatai, aki kötelezettséget vállalt a szolgáltatás nyújtására az ügyfélnek;
- e) az a részleg vagy szervezeti egység, amelyhez a munkavállaló kapcsolódik;

- f) a panasz kézhezvételének időpontja;
- g) a panasz tartalma összefoglalva;
- h) a potenciális veszteség mértéke, amellyel az ügyfél által elszenvedett vagy a panasz tartalmából származó követelések állnak;
- i) A Társaság által az említett panaszra adott válasz időpontja és összefoglalása.

5. Információk benyújtása a CySEC-nek

A Társaság minden hónapban megadja a CySEC-nek az általa kapott panaszok és ezek kezelésének módját.