

# ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

TeleTrade-DJ International Consulting Ltd

Ιούλιος 2018

## 1. Γενικά

Η TeleTrade-DJ International Consulting Ltd., εφεξής καλούμενη "Εταιρεία", διατηρεί αποτελεσματικές και διαφανείς διαδικασίες για την εύλογη και έγκαιρη διεκπεραίωση των παραπόνων που λαμβάνονται από τους πελάτες και τηρεί αρχείο για κάθε παράπονο και τα μέτρα που λαμβάνονται για την επίλυσή της.

## 2. Ορισμός μίας Διένεξης

Μια διένεξη είναι μια διαφωνία ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα μέρη και μπορεί να προκύψει σε διάφορα θέματα.

### 2.1 Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πελάτης πιστεύει ότι οι ενέργειες ή οι παραλείψεις της Εταιρείας έχουν ως αποτέλεσμα παραβίαση οποιασδήποτε διάταξης της Επιχειρησιακής Συμφωνίας, ο Πελάτης θα ανακοινώσει τις ανησυχίες του στην Εταιρεία και η Εταιρεία θα αναλάβει να εκτιμήσει δίκαια τις ανησυχίες αυτές και να παράσχει τεκμηριωμένη απάντηση.

Για να ξεκινήσει μια διαφορά, ο Πελάτης θα καταθέσει στην Εταιρεία εισιτήριο από τη σελίδα σύνδεσης πελάτη του, κάτω από το θέμα που σχετίζεται περισσότερο με τη φύση της κατάστασης του Πελάτη. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Εταιρεία δεν θα είναι σε θέση να ανταποκριθεί σε διαφορές που ξεκίνησε ο Πελάτης με τη χρήση πόρων τρίτων (όπως φόρουμ διαδικτύου, συμβουλίων κ.λπ.), κοινωνικών μέσων, μέσω τηλεφώνου ή φαξ ή μέσω τρίτων που δεν έχουν δεόντως εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη για νομική εκπροσώπηση.

Η Εταιρεία θα επιδιώξει να επιλύσει όλες τις διαφορές σύμφωνα με την Επιχειρησιακή Συμφωνία και σε περιπτώσεις που δεν καλύπτονται ειδικά από τη Λειτουργική Συμφωνία, σύμφωνα με τις συνήθεις πρακτικές της αγοράς, τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς και τις αρχές της γενικής δεοντολογίας που περιλαμβάνουν την ειλικρίνεια, την ακεραιότητα, τον σεβασμό για τον Πελάτη, τη δικαιοσύνη και τη δικαιοσύνη.

Ανεξάρτητα από τα παραπάνω, η Εταιρεία δεν θα αναλάβει οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν αποτυχίες του Πελάτη να ενεργήσει με γνώμονα τα δικά του συμφέροντα και για όλες τις τυχόν οικονομικές απώλειες ή ηθικές ζημιές που προκύπτουν από τα παραπάνω, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των κερδοσκοπικών κερδών.

### 2.2 Σε περιπτώσεις που η Εταιρεία έχει εκτελέσει εσφαλμένα εντολή Stop Out στο Λογαριασμό του Πελάτη, η Εταιρεία θα υποχρεωθεί να αποκαταστήσει όλες τις θέσεις του Πελάτη που προκύπτουν από το Stop Out. Ωστόσο, ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Εταιρεία δεν θα ευθύνεται για τυχόν απώλειες ή απώλειες κερδών που προκύπτουν από την μεταγενέστερη αποδέσμευση των θέσεων αυτών σε τιμή διαφορετική από την τιμή στην οποία θα μπορούσαν να είχαν κλείσει σε περίπτωση που δεν έγινε η εσφαλμένη Διακοπή. Ο Πελάτης αποδέχεται επίσης ότι κατά την επίλυση διαφορών που προκύπτουν από εσφαλμένες Διακοπές Διακοπής, η Εταιρεία θα έχει το δικαίωμα να εκτελεί εντολές Stop Loss ή Take Profit με την ίδια χρονολογική ακολουθία, στην οποία θα είχαν ενεργοποιηθεί εάν δεν είχε συμβεί η λανθασμένη Stop Out.

Σε περιπτώσεις που, εξαιτίας της παράλειψης της Εταιρείας, η εντολή Stop Loss ή Take Profit του Πελάτη δεν έχει εκτελεστεί, παρά το γεγονός ότι όλες οι σχετικές προϋποθέσεις

ικανοποιήθηκαν για την εκτέλεση της εντολής αυτής, η Εταιρεία θα κλείσει τη θέση, μόλις διαπιστωθεί η παράλειψη, είτε από την ίδια την Εταιρεία είτε κατά την έρευνα της διαφοράς του Πελάτη στην τρέχουσα αγοραία τιμή και θα προσαρμόσει το υπόλοιπο του Πελάτη για τη διαφορά στην αξία της θέσης μεταξύ της τιμής στην οποία θα έπρεπε να κλείσει η θέση και της πραγματικής τιμή κλεισίματος.

### **3. Ορισμός του Ενάγοντος και του Παραπόνου**

- 3.1** Ο Ενάγων είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει συμφωνήσει και αποδεχθεί όλους τους Όρους και Προϋποθέσεις της Εταιρείας που περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Πελάτη και έχει ανοίξει λογαριασμό διαπραγμάτευσης με την Εταιρεία και έχει υποβάλει Παράπονο.
- 3.2** Το παράπονο αποτελεί έκφραση δυσαρέσκειας ή ανησυχίας του Πελάτη σχετικά με την παροχή επενδυτικών ή/και παρεπόμενων υπηρεσιών που παρέχονται από την Εταιρεία, η οποία έχει καταστεί αντικείμενο διαφοράς μεταξύ του Πελάτη και της Εταιρείας, ενώ ο Πελάτης πιστεύει ότι η διένεξη που ξεκίνησε από αυτόν δεν έχει επιλυθεί δίκαια από την Εταιρεία..
- 3.3** Το παράπονο πρέπει αναγκαστικά να αναφέρεται σε συγκεκριμένες περιστάσεις ή/και γεγονότα που αποδεικνύουν την υποτιθέμενη παράλειψη της Εταιρείας να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της σύμφωνα με την Επιχειρησιακή Συμφωνία ή σιωπηρή αναφορά σε συγκεκριμένες παραβιάσεις, παραβιάσεις ή αποτυχίες της Εταιρείας να ενεργούν σύμφωνα με την Επιχειρησιακή Συμφωνία. Ο πελάτης πιστεύει ότι έχει λάβει χώρα. Το παράπονο θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει την πορεία των διορθωτικών ενεργειών που ζητούνται από τον Πελάτη.

Πριν καταθέσετε ένα παράπονο, συνιστάται στους πελάτες να προσπαθούν να λύσουν τυχόν προβλήματα που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν κατά τη χρήση των υπηρεσιών της Εταιρείας επικοινωνώντας πρώτα με την Εταιρεία στη διεύθυνση [support@teletrade.eu](mailto:support@teletrade.eu). Εάν το θέμα δεν λυθεί από την Εταιρεία με ικανοποίηση του πελάτη, τότε ο πελάτης μπορεί να ανατρέξει στη διαδικασία χειρισμού παραπόνων.

Πρέπει να ειδοποιείται εγγράφως από τον πελάτη στην υπηρεσία Back Office/Υποστήριξη Πελατών με ένα από τα παρακάτω μέσα επικοινωνίας:

- a) Σελίδα Σύνδεσης Πελάτη·
- b) Φόρμα ιστοσελίδας εταιρείας·
- c) Διεύθυνση E-mail: [complaints@teletrade.eu](mailto:complaints@teletrade.eu) ·
- d) Fax + 357 22 31 53 25·
- e) Αποστέλλετε ένα γράμμα στην εταιρική διεύθυνση της Εταιρείας: 5 Εσπερίδων, 4ος όροφος, 2001, Λευκωσία, Κύπρος.

Οι Πελάτες ενημερώνονται και συμφωνούν ότι τα Παράπονα που υποβάλλονται με τη χρήση διαφορετικών μέσων επικοινωνίας ενδέχεται να μην γίνονται δεκτές και να αντιμετωπίζονται

από την Εταιρεία εντός των όρων και προθεσμιών που καθορίζονται από την παρούσα πολιτική και δεν θα θεωρούνται ως επίσημα και κατατεθειμένα παράπονα.

Κατά την κατάθεση ενός παραπόνου πρέπει να περιλαμβάνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- a) Ονοματεπώνυμο πελάτη·
- b) Αριθμό λογαριασμού trading του πελάτη·
- c) Ημερομηνία και ώρα που το ζήτημα εμφανίστηκε· και
- d) Αναλυτική περιγραφή του ζητήματος·
- e) Προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν από την Εταιρεία
- f) Άλλες σχετικές πληροφορίες, ως επισύναψη, που υποστηρίζουν το ζήτημα

### **3.4 Σύνοψη Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων**

Η Εταιρεία θα αναγνωρίσει την παραλαβή όλων των παραπόνων πελατών το συντομότερο δυνατό και το αργότερο εντός 5 ημερών από την παραλαβή τους και θα ενημερώσει τους πελάτες για τον μοναδικό τους αριθμό αναφοράς, ο οποίος θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε όλες τις μελλοντικές επικοινωνίες με την Εταιρεία, την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ή/και Διαμεσολαβητή σχετικά με το παράπονο.

Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να παράσχει σε όλους τους πελάτες της απάντηση ή επίλυση οποιωνδήποτε παραπόνων/αιτημάτων/αιτήσεων εντός δύο μηνών σύμφωνα με την παράγραφο 13 (9) της Οδηγίας. Ωστόσο, οι πελάτες μπορούν γενικά να αναμένουν να λάβουν απάντηση σχετικά με τη διεκπεραίωση και τη διερεύνηση του παραπόνου τους από την Εταιρεία εντός 2 εβδομάδων από την παραλαβή του παραπόνου τους.

Εάν η Εταιρεία δεν είναι σε θέση να παράσχει στον πελάτη μια τελική απάντηση εντός του προαναφερθέντος χρονικού πλαισίου, η Εταιρεία θα ενημερώσει τον Πελάτη για την αιτιολόγηση της καθυστέρησης και θα ενημερώσει τον πελάτη όταν αναμένεται τελική απάντηση, το αργότερο εντός 3 μήνες.

Εάν το παράπονο πελάτη δεν επιλυθεί με ικανοποίηση, ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου ή να χρησιμοποιήσει οποιοδήποτε άλλο διαθέσιμο μέσο, όπως ADR ή τα αρμόδια Δικαστήρια ή τον Οικονομικό Διαμεσολαβητή στο <http://www.financialombudsman.gov.cy>.

## **4. Αναφορά και Διατήρηση Αρχείου**

Όλες οι αποφάσεις που σχετίζονται με τα παράπονα πελατών κοινοποιούνται στους πελάτες. Η επεξεργασία των παραπόνων θα πρέπει να τεκμηριώνεται πλήρως και να προστίθεται σε κάθε αρχείο πελάτη με τον οποίο σχετίζεται. Τα αρχεία όλων των υποβληθέντων και επιλυθέντων παραπόνων πρέπει να διατηρούνται για ελάχιστη περίοδο πέντε (5) ετών. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας ενημερώνεται για όλες τα σημαντικά παράπονα που έχει λάβει, καθώς και για τα μέτρα που ελήφθησαν για την επίλυσή τους.

Τα παρακάτω στοιχεία πρέπει να τεκμηριώνονται και να φυλάσσονται στα αρχεία από το Back Office/Γραφείο Υποστήριξης Πελατών:

- a) Ο Μοναδικός Αριθμός Αναφοράς του Παραπόνου, ο οποίος χορηγείται από την Εταιρεία σε αυτήν μόλις ληφθεί το παράπονο·
- b) Τις λεπτομέρειες της ταυτότητας του πελάτη που υπέβαλε το παράπονο·
- c) Την υπηρεσία στην οποία αναφέρεται το παράπονο·
- d) Τα στοιχεία του υπαλλήλου που ανέλαβε την παροχή της υπηρεσίας στον πελάτη·
- e) Το τμήμα ή η οργανωτική μονάδα στην οποία αναφέρεται ο εργαζόμενος·
- f) Την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου·
- g) Το περιληπτικό περιεχόμενο του παραπόνου·
- h) Η οικονομική έκταση της πιθανής ζημίας που ο πελάτης ισχυρίζεται ότι υπέστη ή προέκυψε από το περιεχόμενο του παραπόνου·
- i) Η ημερομηνία και συνοπτικά το περιεχόμενο της απάντησης της Εταιρείας στο εν λόγω παράπονο.

#### **5. Υποβολή πληροφοριών στην CySEC**

Κάθε μήνα η Εταιρεία παρέχει πληροφορίες στη CySEC σχετικά με τα παράπονα που λαμβάνει και τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η επεξεργασία τους.