

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το O.Z.I. Online Zone Investment Opportunities (OZIOΣ) είναι καταχωρημένο εμπορικό σήμα της APME FX Trading Europe Ltd, Κυπριακής Επενδυτικής Εταιρείας που ελέγχεται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου (CYSEC) με αριθμό άδειας 335/17.

1. Εισαγωγή

Η APME FX Trading Europe Ltd («η Εταιρεία») έχει θεσπίσει και εφαρμόσει μια αποτελεσματική και διάφανη διαδικασία για τον εύλογο και άμεσο χειρισμό των καταγγελιών και των παραπόνων που λαμβάνονται από τους πελάτες.

2. Υποβολή της καταγγελίας σας.

Μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας με ένταλμα και να το απευθύνετε στο Τμήμα Συμμόρφωσης της Εταιρείας. Η καταγγελία σας θα απευθύνεται στη Διεύθυνση Παραπόνων, η οποία είναι εξουσιοδοτημένη να διερευνά και να χειρίζεται τις καταγγελίες.

Σας ενθαρρύνουμε να χρησιμοποιήσετε τη Φόρμα Παραπόνων που επισυνάπτεται στο παρόν και να την υποθέσετε με οποιονδήποτε από τους ακόλουθους τρόπους:

A) Με την αποστολή ταχυδρομικώς ή την παράδοση αυτοπροσώπως του συνημμένου Εντύπου Παραπόνων στην ακόλουθη υπηρεσία: Σπύρου Κυπριανού 25, Όροφος 1/γραφείο 103, 3070, Λεμεσός, Κύπρος.

B) Με την ηλεκτρονική υποβολή της Φόρμας Παραπόνων στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου following: complaints@apmefx.com

3. Αναγνώριση του παραπόνου σας

Θα σας επιβεβαιώσουμε την παραλαβή του παραπόνου σας εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα που λάβαμε το παράπονό σας. Η Εταιρεία θα σας παρέχει έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς της καταγγελίας σας. Ο μοναδικός αριθμός αναφοράς είναι ένας αλφαριθμητικός κωδικός που περιλαμβάνει τον κωδικό της επιχείρησης επενδύσεων, έτος και σειριακό αριθμό. Ο μοναδικός αριθμός αναφοράς θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε όλες τις μελλοντικές σας επικοινωνία με την Εταιρεία, τον Οικονομικό Διαμεσολαβητή ή/και την ΕΚΚ σχετικά με τη συγκεκριμένη καταγγελία.

4. Χειρισμός της καταγγελίας σας

Μόλις επιβεβαιώσουμε την παραλαβή της καταγγελίας σας, θα την εξετάσουμε προσεκτικά, θα διερευνήσουμε τις συνθήκες που περιβάλλουν την καταγγελία σας και θα προσπαθήσουμε να την επιλύσουμε χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να διερευνήσουμε την καταγγελία σας και να σας παρέχουμε το αποτέλεσμα της έρευνάς μας εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας σας σε εμάς. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας έρευνας θα σας ενημερώνουμε για τη διαδικασία χειρισμού της καταγγελίας σας. Ένας από τους εκπροσώπους μας μπορεί να επικοινωνήσει μαζί σας (συμπεριλαμβανομένης της επικοινωνίας μέσω e-mail ή τηλεφώνου) προκειμένου να λάβει περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με το παράπονό σας. Θα απαιτήσουμε την πλήρη συνεργασία σας για την εξέταση της έρευνας και την πιθανή επίλυση της καταγγελίας σας.

Σε περίπτωση που η καταγγελία σας απαιτεί περαιτέρω διερεύνηση και δεν μπορούμε να την επιλύσουμε εντός δύο (2) μηνών, θα εκδώσουμε γραπτή απάντηση αναβολής για ένα πιο ανθεκτικό χρονικό πλαίσιο. Όταν αποσταλεί απάντηση αναβολής, θα αναφέρθουν τα αίτια της καθυστέρησης κατά την ολοκλήρωση της έρευνας της Εταιρείας. Σε κάθε περίπτωση, θα σας παρέχουμε το αποτέλεσμα της έρευνάς μας το αργότερο ένα (1) μήνα από την έκδοση της απάντησης αναβολής, ανάλογα με την πολυπλοκότητα της υπόθεσης και τη συνεργασία σας.

Σε περίπτωση που δεν επιθυμείτε να συνεργαστείτε με την Εταιρεία όσον αφορά τη διερεύνηση της καταγγελίας σας, π.χ. δεν παρέχετε τα απαιτούμενα δεδομένα/ πληροφορίες σε εύλογο χρονικό διάστημα που έχει δηλώσει η Εταιρεία από την ημερομηνία υποβολής του σχετικού αιτήματος της Εταιρείας, παρακαλούμε να σημειώσετε ότι η Εταιρεία θα θεωρήσει την καταγγελία σας κλειστή και θα διακόψει τη σχετική έρευνα.

5. Τελική απόφαση

Θα ενημερωθείτε για την τελική απόφαση της Εταιρείας σχετικά με την επίσημη καταγγελία σας και θα τηρηθούν οι εξηγήσεις του αποτελέσματος. Η Εταιρεία θα προτείνει διορθωτικά μέτρα που προτίθεται να λάβει, τα οποία θα οδηγήσουν σε αμοιβαίο επαρκές αποτέλεσμα (εάν είναι δυνατόν).

A. Στοιχεία Επικοινωνίας του Χρηματοοικονομικού Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας:

Ιστοσελίδα: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

Email: complaints@financialombudsman.gov.cy:

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Τ.Θ. : 25735, 1311 Λευκωσία,
Κύπρος

Τηλέφωνο: +35722848900

Φαξ: +35722660584, +35722660118

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την τελική απόφαση της εταιρείας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το γραφείο του Οικονομικού Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας και να ζητήσετε διαμεσολάβηση για πιθανή αποζημίωση. Είναι σημαντικό να επικοινωνήσετε με τον οικονομικό Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας εντός τεσσάρων (4) μηνών από τη λήψη τελικής απάντησης από την εταιρεία, διαφορετικά ο οικονομικός διαμεσολαβητής της Κυπριακής Δημοκρατίας ενδέχεται να μην είναι σε θέση να αντιμετωπίσει την καταγγελία σας.

Στην απίθανη περίπτωση που η Εταιρεία δεν ήταν σε θέση να σας δώσει τελική απάντηση εντός της προθεσμίας των 3 μηνών που ορίζεται παραπάνω, μπορείτε να επικοινωνήσετε ξανά με το γραφείο του Οικονομικού Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας το αργότερο τέσσερις (4) μήνες μετά την ημερομηνία κατά την οποία θα έπρεπε να σας έχουμε δώσει την τελική μας απόφαση.



Β. Στοιχεία Επικοινωνίας της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς Κύπρου:

Ιστοσελίδα: <http://www.cysec.gov.cy>

Γενικό e-mail: info@cysec.gov.cy

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Τ.Θ. 24996, 1306 Λευκωσία, Κύπρος

Τηλέφωνο: +35722506600

Φαξ: +35722506700

Μπορείτε να εκφράσετε το παράπονό σας στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου. Ωστόσο, σημειώστε ότι η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου δεν διαθέτει εξουσίες αποκατάστασης και ως εκ τούτου δεν διερευνά μεμονωσμένες καταγγελίες.

Εξυπακούεται ότι το δικαίωμά σας να προβείτε σε νομικές ενέργειες παραμένει ανεπηρέαστο από την ύπαρξη ή τη χρήση των διαδικασιών οποιασδήποτε καταγγελίας που αναφέρεται παραπάνω.

ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης: Ιανουάριος 2025

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ:

Όνομα:	Επώνυμο:	Acc. Αριθμός:
Χώρα:	Πόλη/Επαρχία:	Τηλ. Αριθμός:
Ταχυδρομική Διεύθυνση:		Ταχυδρομικός κωδικός:
Email:		LEI (νομικό πρόσωπο):

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ

Παραλήφθηκε στις:	Παραλήφθηκε από:
Αντιστοιχεί σε:	Για να απαντήσετε:

ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Ημερομηνία καταγγελίας:	Υπεύθυνος Υπάλληλος:
Περιγραφή της Καταγγελίας: (χρησιμοποιήστε ξεχωριστό φύλλο εάν είναι απαραίτητο)	

