POSTUPAK PRITUŽBI KLIJENATA

O.Z.I. Online Zone Investment Opportunities (OZIOS) je registrirano zaštićeno ime društva APME FX Trading Europe Ltd, ciparskog investicijskog društva kojeg regulira Ciparska komisija za vrijednosne papire i burzu (CySEC) s dozvolom br. 335/17.

1. Uvod

APME FX Trading Europe Ltd ("Društvo") je uspostavilo i implementiralo učinkovit i transparentan postupak za razumno i promptno rješavanje pritužbi i prigovora zaprimljenih od klijenata.

2. Podnošenje vaše Pritužbe

Svoju pritužbu možete podnijeti u pisanom obliku i uputiti je Odjelu za usklađenost Društva. Vaša pritužba će biti proslijeđena Upravljanju Pritužbama, koje je ovlašteno za istraživanje i rješavanje pritužbi.

Potičemo vas da koristite priloženi Obrazac za pritužbe i podnesete ga na jedan od sljedećih načina:

a) Slanjem poštom ili osobnom dostavom priloženog Obrasca za pritužbe na sljedeću adresu: Office 404, 4th Floor, 28 October Ave 249, Limassol 3035, Cipar

b) Podnošenjem Obrasca za pritužbe elektroničkim putem na sljedeću adresu e-pošte: complaints@apmefx.com

3. Potvrda primitka vaše pritužbe

Potvrdit ćemo primitak vaše pritužbe u roku od pet (5) radnih dana od dana kada smo zaprimili vašu pritužbu. Društvo će vam dostaviti jedinstveni referentni broj vaše pritužbe. Jedinstveni referentni broj je alfanumerički kod koji uključuje kod investicijskog društva, godinu i serijski broj. Jedinstveni referentni broj trebao bi se koristiti u svim vašim budućim elektroničkim komunikacijama s Društvom, Financijskim pravobraniteljem i/ili CySEC-om u vezi s određenom pritužbom.

4. Postupanje s vašom pritužbom

Nakon što potvrdimo primitak vaše pritužbe, pažljivo ćemo je pregledati, istražiti okolnosti vezane uz vašu pritužbu i pokušati je riješiti bez nepotrebnog odgađanja.

Uložit ćemo sve napore kako bismo istražili vašu pritužbu i pružili vam rezultate naše istrage u roku od dva (2) mjeseca od datuma kada ste nam podnijeli pritužbu. Tijekom postupka istrage obavještavat ćemo vas o tijeku rješavanja vaše pritužbe. Jedan od naših službenika može vas izravno kontaktirati (uključujući komunikaciju putem e-pošte ili telefona) kako bi dobio daljnja pojašnjenja i informacije u vezi s vašom pritužbom. Tražit ćemo vašu punu

suradnju kako bismo ubrzali istragu i moguće rješavanje vaše pritužbe.

U slučaju da vaša pritužba zahtijeva daljnju istragu i ne možemo je riješiti u roku od dva (2) mjeseca, izdat ćemo privremeni odgovor pismeno ili na drugom trajnom mediju. Kada se pošalje privremeni odgovor, naznačit će se uzroci kašnjenja i kada je vjerojatno da će istraga Društva biti završena. U svakom slučaju, pružit ćemo vam rezultate naše istrage najkasnije jedan (1) mjesec od izdavanja privremenog odgovora, ovisno o složenosti slučaja i vašoj suradnji.

U slučaju da ne želite surađivati s Društvom u pogledu istrage vaše pritužbe, npr. ne dostavite tražene podatke/informacije u razumnom roku koji odredi Društvo od dana podnošenja relevantnog zahtjeva Društva, molimo imajte na umu da će Društvo smatrati vašu pritužbu zatvorenom i obustaviti relevantnu istragu.

5. Konačna odluka

Bit ćete obaviješteni o konačnoj odluci Društva u vezi s vašom službenom pritužbom i primit ćete objašnjenje ishoda. Društvo će predložiti korektivne mjere koje namjerava poduzeti, a koje će dovesti do obostrano odgovarajućeg rezultata (ako je moguće).

A. Kontaktni podaci Financijskog pravobranitelja Republike Cipar:

Web stranica: http://www.financialombudsman.gov.cy
E-pošta: complaints@financialombudsman.gov.cy
Poštanska adresa: P.O. BOX: 25735, 1311 Nikozija, Cipar
Telefon: +35722848900
Faks: +35722660584, +35722660118

Ako niste zadovoljni konačnom odlukom Društva, možete provjeriti kod ureda Financijskog pravobranitelja Republike Cipar i zatražiti posredovanje za moguću naknadu. Važno je da kontaktirate Financijskog pravobranitelja Republike Cipar u roku od četiri (4) mjeseca od primitka konačnog odgovora od Društva, inače Financijski pravobranitelj Republike Cipar možda neće moći rješavati vašu pritužbu.

U malo vjerojatnom slučaju da Društvo nije u mogućnosti pružiti vam konačni odgovor u gore navedenom vremenskom razdoblju od tri (3) mjeseca, možete se ponovno obratiti uredu Financijskog pravobranitelja Republike Cipar najkasnije četiri (4) mjeseca nakon datuma kada smo vam trebali dostaviti našu konačnu odluku.

B. Kontaktni podaci Ciparske komisije za vrijednosne papire i burzu:

Web stranica: http://www.cysec.gov.cy
Opća e-pošta: info@cysec.gov.cy
Poštanska adresa: P.O. BOX 24996, 1306 Nikozija, Cipar
Telefon: +35722506600
Faks: +35722506700

Možete podnijeti svoju pritužbu Ciparskoj komisiji za vrijednosne papire i burzu. Međutim, imajte na umu da Ciparska komisija za vrijednosne papire i burze nema ovlasti za naknadu štete i stoga ne istražuje pojedinačne pritužbe.

Podrazumijeva se da vaše pravo na pokretanje pravnog postupka ostaje nepromijenjeno postojanjem ili korištenjem bilo kojeg od gore navedenih postupaka za pritužbe.

Datum posljednjeg ažuriranja: veljača 2026.

OBRAZAC ZA PRITUŽBE

PODACI O KLIJENTU:

Ime:	Prezime:	Broj Računa:
Država:	Grad/Županija:	Tel. Broj:
Poštanska adresa:		Poštanski broj:
E-pošta:	LEI (pravna osoba):	

SAMO ZA SLUŽBENU UPORABU

Zaprimljeno dana:	Zaprimio/la:
Dodeljeno:	Odgovoriti do:
Datum pritužbe:	Odgovorni zaposlenik:

Opis pritužbe: (po potrebi koristite dodatni list papira)