AZ ÜGYFELEK PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSA

Az O.Z.I.Online Zone Investment Opportunities (OZIOS) az APME FX Trading Europe Ltd bejegyzett márkaneve, amely a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdefelügyelet (CySEC) által szabályozott, 335/17 számú engedéllyel rendelkező ciprusi befektetési vállalkozás.

1. Bevezetés

Az APME FX Trading Europe Ltd ("a Társaság") hatékony és átlátható eljárást hozott létre és vezetett be az ügyfelektől érkező panaszok és sérelmek ésszerű és gyors kezelésére.

2. A panasz benyújtása

Panaszát írásban nyújthatja be, és azt a Társaság megfelelőségi osztályának címezheti. Panaszát a Panaszkezeléshez irányítjuk, amely jogosult a panaszok kivizsgálására és kezelésére.

Javasoljuk, hogy használja a mellékelt panaszbejelentő űrlapot, és nyújtsa be azt az alábbi módok bármelyikén:

a) A mellékelt panaszbeadvány postai úton történő elküldésével vagy személyes átadásával a következő címre: Office 404, 4th Floor, 28 October Ave 249, Limassol 3035, Ciprus.

b) A panasztételi űrlap elektronikus úton történő benyújtásával a következő e-mail címen: complaints@apmefx.com

3. A panasz elismerése

Panaszának beérkezését a panasz beérkezésétől számított öt (5) munkanapon belül visszaigazoljuk. A Társaság egyedi hivatkozási számot ad Önnek a panaszáról. Az egyedi hivatkozási szám egy alfanumerikus kód, amely tartalmazza a befektetési vállalkozás kódját, az évszámot és a sorszámot. Ezt az egyedi hivatkozási számot kell használnia a Társasággal, a pénzügyi ombudsmannal és/vagy a CySEC-kel az adott panasszal kapcsolatos minden jövőbeli elektronikus kommunikációjában.

4. Panaszának kezelése

Amint visszaigazoljuk panasza beérkezését, gondosan megvizsgáljuk azt, kivizsgáljuk a panasz körülményeit, és megpróbáljuk azt indokolatlan késedelem nélkül megoldani.

Minden erőfeszítést megteszünk annak érdekében, hogy kivizsgáljuk panaszát, és a panaszának benyújtásától számított két (2) hónapon belül közöljük Önnel a vizsgálat eredményét. A vizsgálati folyamat során folyamatosan tájékoztatni fogjuk Önt a panasza kezelésének folyamatáról. Egyik tisztviselőnk közvetlenül felveheti Önnel a kapcsolatot (beleértve az e-mailben vagy telefonon történő kommunikációt is), hogy további pontosításokat és információkat kapjon a panaszával kapcsolatban. A panasza kivizsgálásának és esetleges megoldásának felgyorsítása érdekében teljes körű együttműködésére lesz szükségünk.

Amennyiben panasza további kivizsgálást igényel, és nem tudjuk két (2) hónapon belül megoldani, írásban vagy más tartós adathordozón várakozó választ adunk. A várakozó válasz megküldésekor jelezni fogjuk a késedelem okait, valamint azt, hogy a Társaság vizsgálata várhatóan mikor fejeződik be. Minden esetben legkésőbb a várakozási válasz kiadásától számított egy (1) hónapon belül közöljük Önnel a vizsgálatunk eredményét, az ügy összetettségétől és az Ön együttműködésétől függően.

Amennyiben Ön nem kíván együttműködni a Társasággal a panasza kivizsgálásában, pl. nem szolgáltat semmilyen kért adatot/ információt a Társaság által meghatározott ésszerű határidőn belül a Társaság vonatkozó kérésének benyújtásától számítva, kérjük, vegye figyelembe, hogy a Társaság a panaszát lezártnak tekinti, és a vonatkozó vizsgálatot megszünteti.

5. Végleges döntés

A Társaság tájékoztatja Önt a hivatalos panaszával kapcsolatos végleges döntésről, és magyarázatot kap az eredményről. A Társaság olyan korrekciós intézkedéseket fog javasolni, amelyeket meg kíván tenni, és amelyek (ha lehetséges) kölcsönösen megfelelő eredményre vezetnek.

A. A Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjának elérhetőségei:

Weboldal: http://www.financialombudsman.gov.cy
Email: complaints@financialombudsman.gov.cy
Postai cím: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
Telefon: +35722848900
Fax: +35722660584, +35722660118

Ha nem elégedett a Társaság végleges döntésével, akkor a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjának hivatalához fordulhat, és közvetítést kérhet az esetleges kártérítés érdekében. Fontos, hogy a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjához négy hónapon belül forduljon. (4) hónapon belül forduljon a Társaságtól kapott végleges válaszhoz, különben a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanja nem biztos, hogy foglalkozni tud a panaszával.

Abban a valószínűtlen esetben, ha a Társaság nem tudott Önnek végleges választ adni a fent meghatározott három (3) hónapos határidőn belül, Ön újra kapcsolatba léphet a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjának irodájával, legkésőbb négy (4) hónappal azt követően, hogy a Társaságnak meg kellett volna küldenie Önnek a végleges döntést.

B. A Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdebizottság elérhetőségei:

Weboldal:
http://www.cysec.gov.cy
email: info@cysec.gov.cy
Postai cím: P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus
Telefon: +35722506600
Fax: +35722506700

Panaszát fenntarthatja a ciprusi Értékpapír- és Tőzsdebizottságnál. Felhívjuk azonban figyelmét, hogy a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdebizottság nem rendelkezik kártalanítási hatáskörrel, ezért nem vizsgálja ki az egyéni panaszokat.

Magától értetődő, hogy az Ön jogi lépések megtételéhez való jogát nem érinti a fent említett panaszeljárások léte vagy alkalmazása.

Az utolsó frissítés dátuma: 2026 február

PANASZTÉTELI ŰRLAP

ÜGYFÉLISMERTETÉS DÁTUMA:

Keresztnév:	Vezetéknév	Számlaszám
Ország	Város/Tartomány	Tel. szám
Levelezési cím:		Irányítószám
Email:	LEI (jogi személy):	

KIZÁRÓLAG HIVATALOS HASZNÁLATRA

Beérkezése dátuma:	Befogadta:
Hozzárendelt:	Válaszra jogosult:

A PANASZ RÉSZLETEI

A panasz dátuma:	Felelős alkalmazott:
A panasz leírása: (szükség esetén használjon külön lapot)	

O.Z.I.Online Zone Investment Opportunities (OZIOS) is a registered brand name of APME FX Trading Europe Ltd, a Cyprus Investment Firm regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) with License No 335/17.
Registered Office: Office 404, 4th Floor, 28 October Ave 249, Limassol 3035, Cyprus.
E-mail:info@ozios.com
Tel: +357 25 054 734