REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE KLIENTOV

O.Z.I.Online Zone Investment Opportunities (OZIOS) je registrovaná obchodná značka spoločnosti APME FX Trading Europe Ltd, Cyperskej investičnej spoločnosti (CIF), nad ktorou vykonáva dohľad a reguluje ju Cyperská komisia pre cenné papiere a burzy (CySEC) s licenciou CIF č. 335/17.

Spoločnosť APME FX Trading Europe Ltd zaviedla a implementovala efektívny a transparentný postup pre primerané a promptné riešenie sťažností, ktoré obdrží od Klientov.

1. Podanie Vašej sťažnosti

Na podanie sťažnosti si Vás dovoľujeme požiadať, aby ste vyplnili a predložili Tlačivo so sťažnosťou, ktoré nájdete v Klientskej zóne na internetovej stránke (stránkach) Spoločnosti.

Vyzývame Vás, aby ste vyplnili dané Tlačivo so sťažnosťou, a po vyplnení ho podpísali a podali niektorým z nasledujúcich spôsobov:

1. Poštou alebo osobným doručením Tlačiva so sťažnosťou na nasledovnú adresu: Office 404, 4th Floor, 28 October Ave 249, Limassol 3035, Cyprus
2. Elektronicky na nasledovnú emailovú adresu: complaints@apmefx.com

2. Prijatie sťažnosti

Prijatie Vašej sťažnosti potvrdíme do piatich (5) pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti. Spoločnosť Vám poskytne jedinečné referenčné číslo priradené Vašej sťažnosti. Jedinečné referenčné číslo by ste mali použiť vo Vašej budúcej komunikácii so Spoločnosťou, Finančným ombudsmanom a/alebo Cyperskou komisiou pre cenné papiere a burzy ("CySEC") ohľadom konkrétnej sťažnosti.

3. Postup spracovania sťažnosti

Potom, ako prijmeme Vašu sťažnosť, dôkladne ju preskúmame, vyšetríme okolnosti súvisiace s Vašou sťažnosťou a pokúsime sa ju vybaviť bez zbytočného zdržania.

Na prešetrenie sťažnosti vynaložíme všetko úsilie a výsledky nášho vyšetrovania a poskytneme Vám do dvoch (2) mesiacov od dátumu, kedy ste nám predložili svoju sťažnosť. Počas vyšetrovania Vás budeme priebežne informovať o procese riešenia Vašej sťažnosti. Niektorý z našich zamestnancov Vás môže kontaktovať priamo (vrátane komunikácie e-mailom alebo telefonicky), aby sa získali ďalšie objasnenia a informácie týkajúce sa Vašej sťažnosti. Budeme vyžadovať plnú spoluprácu pre urýchlenie vyšetrovania a možného vybavenia Vašej sťažnosti.

V prípade, že Vaša sťažnosť vyžaduje ďalšie vyšetrovanie a nemôžeme ju vyriešiť v priebehu dvoch (2) mesiacov, dodáme Vám predbežnú odpoveď v písomnej podobe alebo na inom trvalom médiu. V zaslanej predbežnej odpovedi bude zrejmý dôvod oneskorenia a predbežný dátum ukončenia vyšetrovania. V každom prípade Vám poskytneme výsledky vyšetrovania najneskôr do jedného (1) mesiaca od vydania predbežnej odpovede, a to v závislosti od zložitosti prípadu a Vašej spolupráce.

V prípade, že si neželáte spolupracovať so Spoločnosťou pri prešetrovaní Vašej sťažnosti, napr. neposkytnete požadované údaje / informácie v primeranej lehote stanovenej Spoločnosťou odo dňa predloženia príslušnej žiadosti Spoločnosti, upozorňujeme, že Spoločnosť bude považovať Vašu sťažnosť za uzavretú a ukončí príslušné vyšetrovanie.

4. Definitívne stanovisko

O konečnom rozhodnutí Spoločnosti týkajúcom sa Vašej oficiálnej sťažnosti Vás budeme informovať, a obdržíte aj vysvetlenie výsledku spolu s vysvetlením našej pozície a nápravných opatrení, ktoré zamýšľame prijať (ak je to možné).

A. Kontaktné detaily pre finančného ombudsmana Cyperskej republiky:

Web stránka:	http://www.financialombudsman.gov.cy
Email:	complaints@financialombudsman.gov.cy
Poštová adresa:	P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
Telefón:	+ 357 2284 8900
Fax:	+ 357 2266 0584, +357 2266 0118

Ak nie ste spokojný s konečným rozhodnutím Spoločnosti, môžete ju skontrolovať prostredníctvom úradu Finančného ombudsmana Cyperskej republiky a usilovať o mediáciu pre prípadnú náhradu škody. Je dôležité, aby ste sa na Finančného ombudsmana Cyperskej republiky obrátili počas štyroch (4) mesiacov od prijatia konečnej odpovede od Spoločnosti, inak Finančný ombudsman Cyperskej republiky nemusí byť schopný riešiť Vaše sťažnosti.

V nepravdepodobnom prípade, že by Spoločnosť Vám nebola schopná poskytnúť konečnú odpoveď počas troch (3) mesiacov, ktoré sú stanové vyššie, môžete sa znovu obrátiť na úrad Finančného ombudsmana Cyperskej republiky najneskôr štyri (4) mesiace odo dňa, kedy by sme mali mať pripravenú odpoveď s naším konečným rozhodnutím.

B. Kontaktné detaily pre Cyperskú komisiu pre cenné papiere a burzu:

Webstránka:	http://www.cysec.gov.cy
Hlavný email:	info@cysec.gov.cy
Poštová adresa:	P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus
Telefón:	+35722506600
Fax:	+35722506700

Vašu žiadosť môžete zaslať aj Cyperskej komisii pre cenné papiere a burzy. Vezmite však na vedomie, že Cyperská komisia pre cenné papiere a burzy nemá reštitučné právo, a preto neprešetruje každú sťažnosť individuálne.

Rozumie sa, že Vaše právo podniknúť právne kroky zostáva nedotknuté existenciou alebo využitím vyššie uvedených postupov pri riešení sťažností.

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

FORMULÁR SŤAŽNOSTÍ

INFORMÁCIE O KLIENTOVI:

Meno:	Priezvisko:	Číslo Klientskeho účtu:
Krajina:	Mesto:	Tel. Číslo:
Adresa:		PSČ:
Email:	LEI (právnická osoba):	

PRE OFICIÁLNE POUŽITIE

Prijatá dňa:	Prijatá (meno):
Priradená:	Odpoveď (meno):

DETAIL SŤAŽNOSTI

Dátum sťažnosti:	Zodpovedný zamestnanec:
Opis sťažnosti (Ak je to potrebné, použite separátnu stranu)	

Dátum poslednej revízie: Február 2026.