



ZÁSADY VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

UVEDENÝ SLOVENSKÝ TEXT SLUŽI IBA NA INFORMAČNÉ ÚČELY A NIE JE PRÁVNE ZÁVÄZNÝ.
PRÁVNE ZÁVÄZNÝ DOKUMENT JE V ANGLICKOM JAZYKU.

1. ÚVOD

INSTANT TRADING EU LTD (ďalej len „**Spoločnosť**“) je spoločnosť s ručením obmedzeným založená na Cypre, ktorá ponúka svojim klientom rôzne investičné a doplnkové služby. Spoločnosť je regulovaná Cyperskou komisiou pre cenné papiere a burzy („**Komisia**“ alebo „**CySEC**“). Ide teda o cyperskú investičnú spoločnosť v zmysle zákona č. 87(I)/2017 o poskytovaní investičných služieb, výkone investičných činností, fungovaní regulovaných trhov a ďalších súvisiacich záležitostiach z roku 2017.

Cieľom Spoločnosti je poskytovať služby v najvyššej kvalite a najlepším možným spôsobom napĺňať záujmy svojich klientov („**Klienti**“, „**Vy**“), a preto prijíma tieto Zásady vybavovania sťažností s cieľom zabezpečiť spravodlivý a rýchly proces vybavovania sťažností ohľadom poskytovania jej služieb.

Spoločnosť vlastní a prevádzkuje webovú stránku <https://www.forexmart.eu/> a zodpovedá za ňu.

Na kontaktovanie Spoločnosti môžete použiť tieto kontaktné údaje:

- Adresa: Spetson 23A, Komplex Léda, Blok B, Kancelária B203, 4000 Mesa Geitonia, Limassol, Cyprus
- Telefón: +357 25654112
- Fax: +357 25722292
- E-mail: compliance@forexmart.eu

Vymedzenie pojmov:

„**Sťažovateľ**“ označuje fyzickú alebo právnickú osobu, ktorá je oprávnená podať Spoločnosti Sťažnosť a ktorá tak už aj urobila.

„**Sťažnosť**“ alebo „**Reklamácia**“ označuje vyhlásenie o nespokojnosti, ktoré v súvislosti s poskytovaním investičných služieb Spoločnosti zaslal Sťažovateľ.

2. PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ

V prípade, že má Klient výhrady ku konaniu Spoločnosti alebo jej službám, môže podať Sťažnosť alebo Reklamáciu týmito spôsobmi:

- a) Stiahnuť, vyplniť a emailom odoslať formulár Sťažnosti **priložený v Dodatku I** na adresu compliance@forexmart.eu spolu s akýmikoľvek prílohami, ktoré Klient považuje za potrebné na preukázanie nároku na Reklamáciu;
- b) Stiahnuť, vyplniť a faxom odoslať formulár Sťažnosti **priložený v Dodatku I** na číslo **+35725722292**, spolu so všetkými ostatnými dokumentmi, ktoré Klient považuje za potrebné na preukázanie nároku na Reklamáciu;
- c) Zavolať na linku zákazníckej podpory Spoločnosti **+35725057236**
- d) a postupovať podľa pokynov zamestnanca ohľadom podania Sťažnosti a poskytnúť všetky informácie, o ktoré zamestnanec požiada.

Medzi informácie, ktoré treba uviesť vo formulári alebo emaili, patrí (zoznam nemusí byť konečný):

- a) meno a priezvisko;
- b) dátum;
- c) číslo občianskeho preukazu / pasu;
- d) číslo účtu;
- e) kontaktné údaje;
- f) kategória sťažnosti (vklad, výber, vykonanie pokynu, iné);
- g) prípadná suma;
- h) krátky opis, kde uvediete typ sťažnosti a dôležité informácie (napríklad ak sa sťažnosť týka pokynu alebo žiadosti o výber, uveďte číslo transakcie).

POZNÁMKY:

- Anonymné Sťažnosti sa nebudú riešiť.
- Ak odošlete email bez pripojeného formulára alebo ak ho odošlete na inú adresu ako compliance@forexmart.eu, Spoločnosť vás vyzve, aby ste formulár vyplnili a/alebo ho odoslali na správnu adresu.
- Ak odošlete fax na iné faxové číslo, Spoločnosť nebude Sťažnosť považovať za prijatú a nebude na ňu odpovedať.
- Ak odošlete neúplne vyplnený formulár, Spoločnosť vás vyzve, aby ste ho riadne vyplnili. Klient by mal odpovedať do dvoch (2) týždňov, aby bola Sťažnosť zaregistrovaná.
- Spoločnosť prijíma aj telefonické Sťažnosti, ak zamestnancom Spoločnosti povolíte vyplniť formulár za vás.

Po oficiálnom prijatí úplnej Sťažnosti Klienta Spoločnosť Klientovi do piatich (5) dní odo dňa podania Sťažnosti zašle email, v ktorom potvrdí, že Sťažnosť prijala a podniká kroky na jej vyriešenie. V e-maili bude tiež uvedené **Jedinečné referenčné číslo**, ktoré je potrebné zakaždým používať v budúcej komunikácii so Spoločnosťou alebo inou stranou.

3. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

Sťažnosti prijíma oddelenie zákazníckej podpory Spoločnosti a sú pridelené zamestnancovi, ktorý ich preskúma. Zamestnanec s podrobnosťami reklamácie oboznámi vedúcich všetkých príslušných oddelení v rámci Spoločnosti a skординuje postup preskúmania okolností súvisiacich s Klientovou Sťažnosťou a kroky vedúce k jej vyriešeniu bez zbytočného odkladu.

Vyšetrovanie sa ukončí do dvoch (2) mesiacov odo dňa potvrdenia o prijatí Reklamácie a výsledky sa oznámia Klientovi. Výsledkom prešetrovania môže byť buď vyriešenie Sťažnosti alebo potreba ďalšieho prešetrenia. V prípade, že prešetrovanie nie je ukončené, Spoločnosť pošle Sťažovateľovi písomnú emailovú správu, že prešetrenie si vyžaduje viac času, spolu s

odôvodnením. Spoločnosť v každom prípade vydá konečnú odpoveď do troch (3) mesiacov odo dňa potvrdenia prijatia Sťažnosti.

Počas procesu prešetrovania môže Klient kedykoľvek požiadať o dodatočné informácie o stave a postupe Reklamácie nad rámec informovania, ktoré mu Spoločnosť už poskytuje. Poverený zamestnanec tiež môže so Sťažovateľom komunikovať priamo prostredníctvom e-mailu alebo telefónu, aby ho v prípade potreby požiadal o ďalšie vysvetlenia a informácie ohľadom Sťažnosti. Spoločnosť od Klienta požaduje bezvýhradnú spoluprácu, aby mohla urýchliť prešetrovanie a potenciálne vyriešenie Sťažnosti. Upozorňujeme, že Spoločnosť bude vašu Sťažnosť považovať za uzavretú a zastaví príslušné prešetrovanie v prípade, že zamestnancovi neodpoviete v lehote troch (3) mesiacov odo dňa predloženia vašej Sťažnosti.

4. ZÁVEREČNÁ ODPOVEĎ

Po ukončení prešetrovania zašle Spoločnosť Klientovi konečnú odpoveď, ktorá bude obsahovať rozhodnutie Spoločnosti, súvisiace podrobnosti vyšetovania a prípadné nápravné opatrenia, ktoré Spoločnosť prijme.

V prípade, že Klient nie je s odpoveďou spokojný, Klient si vyhradzuje právo podať Reklamáciu u Finančného ombudsmana na Cypre a/alebo u orgánu CySEC. Upozorňujeme však, že CySEC nemá právomoc odškodňovať, a preto neskúma jednotlivé Sťažnosti.

Zmluvné strany majú za to, že vyššie uvedené postupy nemajú vplyv na právo Klienta začať v súvislosti so Sťažnosťou súdne konanie proti Spoločnosti.

Kontaktné údaje príslušných orgánov:

Finančný ombudsman Cyperskej republiky:

- Webová stránka: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
- E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy
- Poštová adresa: PO BOX 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
- Telefón: +35722848900
- Fax: +35722660584, +35722660118

CySEC:

- Webová stránka: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>
- E-mail: info@cysec.gov.cy
- Poštová adresa: PO BOX 24996, 1306 Nicosia
- Telefón: +357 22506600
- Fax: +357 22506700

5. UCHOVÁVANIE ZÁZNAMOV

Keď Spoločnosť dostane formulár Sťažnosti, musí ho bezodkladne vhodným spôsobom uložiť do svojho vnútorného registra. Pre ľahšie vyhľadávanie Spoločnosť vo svojich záznamoch po dobu minimálne 5 (päť) rokov uchováva tieto informácie:

- Jedinečné referenčné číslo Sťažnosti;
- číslo Klientovho účtu;
- dátum oficiálneho predloženia reklamácie Spoločnosti;
- pridelený zamestnanec;
- podrobnosti o Sťažnosti;
- proces prešetrovania Sťažnosti;
 - o eskalácia/pridelenie inému oddeleniu;
 - o dátum eskalácie/pridelenia;
 - o pridelený zamestnanec;
 - o proces prešetrovania;
 - o výsledky prešetrovania;
 - o dátum odpovede;
- výsledky prešetrovania a podniknuté kroky;
- dátum odpovede.

6. POVINNOSTI VYKAZOVANIA

Spoločnosť na konci každého mesiaca informuje CySEC o všetkých Sťažnostiach, ktoré prijala v danom mesiaci. Spoločnosť tiež CySEC informuje o stave Sťažností – či už o nich bolo rozhodnuté – a prípadných krokoch, ktoré Spoločnosť podnikla.

7. AKTUALIZÁCIE

Spoločnosť bude tieto zásady pravidelne aktualizovať, najmenej raz ročne a vždy, keď dôjde k podstatným zmenám v Spoločnosti. Aktualizovaná verzia týchto Zásad vybavovania sťažností bude vždy zverejnená na webovej stránke Spoločnosti.

DODATOK I

Instant Trading EU LTD
FORMULÁR PRE NÁVRHY A SŤAŽNOSTI

Meno a priezvisko:	Číslo OP/pasu:	
Telefón:	Číslo účtu (ident. č. používateľa):	
Mobilný telefón:	E-mail:	
Adresa:		
PSČ:	Obec:	Štát:

Vyberte príslušnú kategóriu:

- Vklad ☐ Výber ☐ Vykonanie pokynu ☐ Investičná rada ☐
Správa portfólia ☐ Kvalita alebo nedostatok poskytovaných informácií ☐
Podmienky zmluvy/poplatky/ceny ☐ Všeobecné administratívne/zákaznícke služby ☐
Ponuka alebo vykonávanie neoprávneného obchodovania ☐ Iné ☐

Sporná suma (v EUR): _____

Uvedte krátky popis sťažnosti/návrhu:

Tu uvedte iné dôležité informácie ohľadom vašej sťažnosti/návrhu (napríklad ak sa sťažnosť týka obchodného pokynu alebo žiadosti o výber, uvedte číslo príslušnej transakcie).

Sú pripojené prílohy / dôkazy? ÁNO ☐ NIE ☐

Podpis: _____

Dátum: _____

forexmart.eu je obchodné meno a webová stránka prevádzkovaná spoločnosťou INSTANT TRADING EU LTD (reg.č.: HE 266937), cyperská investičná spoločnosť regulovaná Cyperskou komisiou pre cenné papiere a burzy (licencia 266/15)