A Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdefelügyelet felügyelete alá tartozik, engedélyszáma: 204/13

PANASZKEZELÉSI

SZABÁLYZAT

2022 január

DSP-PO003-001-0107

NAGA Markets Europe Ltd
A CySEC által engedélyezett és felügyelt cég (engedélyszám: 204/13)
Ariadnis 7, Moutayiaka, CY-4531 Limasszol

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS 3
2. ÁLTALÁNOS ELVEK 4
3. INFORMÁCIÓGYŰJTÉS 5
4. PANASZ REGISZTRÁLÁSA 6
5. PANASZKEZELÉS 6
6. A PANASZOK BELSŐ ELEMZÉSE ÉS KIJAVÍTÁSA 8
7. NYILVÁNTARTÁS 8
8. JELEN SZABÁLYZAT FELÜLVIZSGÁLATA ÉS ELLENŐRZÉSE 9

ÖSSZEFOGLALÓ INFORMÁCIÓK

Ez a Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: "Szabályzat") meghatározza azokat az alapelveket, amelyek a NAGA Markets Europe Ltd-re (a továbbiakban "**NAGA"** és/vagy a "**Cég**") vonatkoznak. A céget Cipruson jegyezték be, regisztrációs száma: HE251168, címe: Ariadnis 7, Moutayiaka, 4531 Limassol, Ciprus.

1. BEVEZETÉS

Ennek a Szabályzatnak az a célja, hogy meghatározza a NAGA által a panaszok ésszerű és gyors kezelésére alkalmazott intézkedéseket. A Cég ügyfelei legjobb érdekeinek megfelelően jár el, és biztosítja, hogy megfelelő rendszerekkel és ellenőrzésekkel rendelkezzen annak érdekében, hogy ügyfelei számára, beleértve a potenciális ügyfeleket is, olyan megfelelő panaszkezelési és jogorvoslati mechanizmusokat biztosítson, amelyek hozzáférhetők, függetlenek, tisztességesek, elszámoltathatók, időszerűek és hatékonyak.

2. ÁLTALÁNOS ELVEK

A jelen Szabályzat az alábbi elveket követi:

- az ügyfelekkel szembeni tisztességes bánásmód;
- az ügyfelek által felvetett panaszok udvarias és időben történő kezelése;
- az ügyfelek teljeskörű tájékoztatása panaszaik eszkalálásának lehetőségeiről és az alternatív jogorvoslathoz való jogukról, ha nem teljesen elégedettek a NAGA panaszaikra adott válaszával;
- a Cég minden panaszt hatékonyan és tisztességesen kezel, ellenkező esetben azok károsíthatják a NAGA hírnevét és üzleti tevékenységét;
- a Cég alkalmazottainak jóhiszeműen és az ügyfelek érdekeinek sérelme nélkül kell dolgozniuk.
- a Cég hivatalos nyelve az angol nyelv, és alkalmazottai minden tőlük telhetőt megtesznek annak érdekében, hogy az ügyfelek által felvetett panaszok esetén angol nyelven segítsenek, vagy ahol helyénvalónak ítélik, az ügyfelek kényelme érdekében a Cég más nyelveken is kommunikálhat az ügyfelekkel.

A fentiekre tekintettel a Cég:

- panaszkezelési eljárást alakít ki és tart fenn az ügyfelek vagy potenciális ügyfelek számára, amely egyértelmű, pontos és naprakész tájékoztatást nyújt a panaszkezelési folyamatról;
- közzéteszi a panaszkezelés során követendő eljárás részleteit, beleértve a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat és a panaszkezelési funkció elérhetőségeit, amelyeket kérésre vagy a panasz visszaigazolásakor az ügyfelek vagy potenciális ügyfelek rendelkezésére bocsát;
- panaszkezelési részleget hoz létre a Cég Megfelelőségi Osztályán belül, amely lehetővé teszi a panaszok kivizsgálását, elemzését és megoldását;
- közérthető nyelven, egyszerűen érthető módon kommunikál az ügyfelekkel, és szükségtelen késedelem nélkül választ ad a panaszokra;

- elmagyarázza az ügyfélnek vagy potenciális ügyfélnek a NAGA panaszra vonatkozó álláspontját, és adott esetben ismerteti az ügyfél vagy potenciális ügyfél lehetőségeit a polgári jogi eljárás indításának lehetőségét;
- tájékoztatást nyújt a panaszokról és a panaszok kezeléséről a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdefelügyeletnek (a továbbiakban: "**CySEC**");
- biztosítja, hogy panaszkezelési részleg elemezze a panaszokat és a panaszkezelési adatokat annak biztosítása érdekében, hogy azok alapján azonosíthatók és kezelhetők legyenek a kockázatok vagy problémák.

3. INFORMÁCIÓGYŰJTÉS

A beérkezett esetleges panaszok kivizsgálása és megoldása érdekében a NAGA a következő információkat gyűjti és rögzíti:

- A panasz kézhezvételének és nyilvántartásba vételének időpontja;
- A panaszt benyújtó ügyfél adatai, beleértve:
  - Nemzeti személyazonosító és/vagy útlevélszám;
  - Lakóhely szerinti ország.
- A panasz tartalma és oka, beleértve:
  - A panasz oka;
  - Az érintett pénzügyi eszköz;
  - A vitatott összeg;
  - Az elszámolás időpontja.
- Szolgálatatás/osztály, amelyre a panasz vonatkozik;
- A NAGA ügyfélnek nyújtott szolgáltatás(ok)ért felelős alkalmazottjának adatai;
- Annak a kárnak a nagysága, amelyet az ügyfél állítása szerint elszenvedett és/vagy a panasz tartalma alapján feltételezhetően elszenvedett;
- A NAGA válaszának dátuma;
- A NAGA által a benyújtott panaszra adott írásbeli válasz tartalma;
- Hivatkozás a NAGA és az ügyfél közötti levelezésre, amelyet csatolni kell a NAGA aktájához a belső nyilvántartási követelmények miatt.

4. PANASZ REGISZTRÁLÁSA

Ha bármilyen okból az ügyfél nem teljesen elégedett a NAGA szolgáltatásainak bármely aspektusával, az ügyfél a lehető leghamarabb tájékoztatja a NAGA-t szóban telefonon, online a Cég formája ("Panaszbejelentő űrlap"), használatával azt kitöltve e-mailben a következő címen: complaints@nagamarkets.com, vagy postai úton a következő címen: ***NAGA Markets Europe Ltd, Ariadnis 7, Moutayiaka, 4531 Limassol, Ciprus***.

Az ügyfelek panaszait csak akkor vesszük figyelembe és értékeljük, ha a panaszbejelentő űrlapot megfelelően kitöltötték az összes szükséges információval. Az Ügyfél követeléseit alátámasztó további dokumentumokat a Panaszbejelentő űrlappal együtt lehet elküldeni. Ha az ügyfélnek bármilyen alátámasztó és/vagy okirati bizonyítéka van a panasz alátámasztására, akkor az ügyfélnek gondoskodnia kell arról, hogy ezeket az információkat a fent említett módszerek valamelyikével összegyűjtsék és továbbítsák a NAGA-nak.

Amennyiben az ügyfél jogi képviselő (például ügyvéd, közjegyző) útján tesz panaszt, a panaszbeadványhoz és a szükséges dokumentumokhoz mellékelni kell a jogi képviselő által kiállított írásbeli meghatalmazást, amely igazolja, hogy a jogi képviselő képviseli vagy eljár az ügyfél nevében.

5. PANASZKEZELÉS

A panasz beérkezése után a NAGA megvizsgálja, hogy az ügyfél által is elfogadott szabályzatok és eljárások, valamint az összes vonatkozó törvény és szabályozás alapján van-e alapja a panasz benyújtásának. A NAGA törekszik a panasszal kapcsolatos összes releváns bizonyíték és információ összegyűjtésére és kivizsgálására és a lehetséges összeférhetetlenségek beazonosítására annak érdekében, hogy azokat orvosolja, és biztosítsa a panasz tisztességes rendezését.

Ahhoz, hogy egy vizsgálat tisztességes legyen, alaposnak kell lennie, bár a NAGA célja, hogy az ügyeket a lehető leggyorsabban, indokolatlan késedelem nélkül és mindig a törvény által meghatározott időkereten belül lezárja, az alábbiak szerint:

- öt (5) napon belül az ügyfélnek visszaigazolást kell kapnia panaszának kézhezvételéről, és a megfelelőségi tisztviselő felelős a belső panasznyilvántartás (a továbbiakban: **"Panasznyilvántartás")** kezeléséért. A panasz kézhezvételét követően a megfelelőségi tisztviselő nyilvántartásba veszi a panaszt a panasznyilvántartásban, egyedi hivatkozási számmal ellátva;
- az egyedi hivatkozási számot a megfelelőségi tisztviselő közli a panaszossal, aki tájékoztatja a panaszost, hogy az említett hivatkozási számot kell használnia a céggel, a pénzügyi ombudsmannal és/vagy a CySEC-kel az adott panasszal kapcsolatos minden jövőbeli kommunikáció és levelezés során;
- a panasz kivizsgálása során a NAGA tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelési folyamatról;
- ha a vizsgálat nem zárul le a panasz kézhezvételétől számított két (2) hónapon belül, a NAGA tájékoztatja az ügyfelet a további késedelem okairól, jelezve, hogy várhatóan mikor adja meg az ügyfélnek a végső választ. Ez az időszak nem haladhatja meg a panasz benyújtásának napjától számított három (3) hónapot;
- a panasz kivizsgálása során a NAGA tájékoztatni fogja Önt a panaszkezelési folyamatáról, és a NAGA egyik tisztviselője közvetlenül kapcsolatba léphet Önnel, hogy további pontosításokat és információkat kapjon a panaszával kapcsolatban, ha szükséges.
- Ezen körülmények között a NAGA-nak szüksége lesz az Ön teljes együttműködésére a panasz kivizsgálása és lehetséges megoldása érdekében.
- Ha a panasz benyújtása után elmulasztja a további kommunikációt a Cég tisztségviselőivel és/vagy 3 (három) hónapig nem reagál a Cég kapcsolatfelvételi kísérleteire, akkor a NAGA írásos értesítést küld Önnek, hogy emlékeztesse Önt a Céggel való kommunikáció szükségességére. Abban az esetben, ha nem válaszol az írásos értesítésre a kézhezvételtől számított 10 (tíz) napon belül, a Cég a hiányzó együttműködés vagy kommunikáció miatt a ügyet lezártnak tekinti
- amint a panasz kivizsgálása befejeződött, végső választ kell kiadni az ügyfélnek, amely tartalmazza

a vizsgálat eredményét (eredményeit), a szükséges magyarázatokat, valamint azokat a intézkedéseket, amelyeket a Cég szándékozik tenni a panasz kapcsán.

Ha a végső döntés nem elégíti ki teljes mértékben az ügyfél igényeit, a NAGA írásban értesíti az ügyfelet, részletesen elmagyarázva a panasszal kapcsolatos álláspontját, és felvázolva az ügyfél lehetőségeit a panasz fenntartására, pl. a CySEC-en, a pénzügyi ombudsmanon vagy az illetékes bíróságokon keresztül.

A Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanja:

Cím: 13 Lord Byron Avenue, 1096 Nicosia, Ciprus
Telefon: +357 22 848900
E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy
Weboldal: www.financialombudsman.gov.cy

6. A PANASZOK BELSŐ ELEMZÉSE ÉS KIJAVÍTÁSA

A panaszkezelési részleg felelőssége a panaszkezelési adatok folyamatos elemzése, hogy az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokat azonosítsák és kezeljék. Az ilyen elemzésnek ki kell terjednie a panaszok okaira az ilyen típusú panaszok közös alapvető okainak beazonosítása érdekében. Ezt követően figyelembe kell venni a kiváltó okokat annak meghatározása érdekében, hogy azok hatással lehetnek-e más folyamatokra vagy termékekre, beleértve azokat is, amelyeket közvetlenül nem kifogásoltak. A NAGA biztosítja, hogy a kiváltó okokat korrigálják, ahol ez ésszerű.

7. NYILVÁNTARTÁS

A NAGA az összes panasz nyilvántartását, valamint az összes kapcsolódó részletet legalább öt (5) évig őrzi meg az ügyfeleivel való üzleti kapcsolat megszűnése után, és összhangban a vonatkozó nyilvántartási jogszabályi követelményekkel, mivel ezek időről időre módosulhatnak

8. JELEN SZABÁLYZAT FELÜLVIZSGÁLATA ÉS ELLENŐRZÉSE

A megfelelőségi részleg a megfelelőség-ellenőrzési program részeként figyelemmel kíséri e szabályzat és a panaszkezelési eljárások hatékonyságát. Ezt a szabályzatot rendszeresen, de legalább évente felülvizsgáljuk annak biztosítása érdekében, hogy továbbra is megfeleljen a NAGA szabályozási és megfelelőségi kötelezettségeinek.