



A dokumentum magyar fordítása kizárólag tájékoztatási célt szolgál. Ellentmondás esetén az [angol változat](#) az irányadó.

ÜGYFÉLPANASZ ELJÁRÁS

Az iFOREX Europe márkanév alatt működő iCFD Limited a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdelügyelet által szabályozott befektetési vállalkozás, amelynek engedélyszáma 143/11. Ezt a panaszkezelési eljárást a befektetési szolgáltatások nyújtásáról és tevékenységekről szóló 87(I)/2017. számú ciprusi törvény rendelkezéseivel, valamint az Európai Parlament és a Tanács pénzügyi eszközök piacairól szóló II. számú irányelvével (MiFID II) összhangban bocsátjuk az Ön rendelkezésére.

Az iFOREX Europe hatékony és átlátható eljárásokat tart fenn a meglévő és potenciális ügyfelek panaszainak észszerű és gyors kezelésére, és nyilvántartást vezet a panaszokról és a panaszok megoldására tett intézkedésekről. Ezen eljárás célja, hogy biztosítsa az ügyfélpanaszok tisztességes és következetes kezelését, miközben a legmagasabb szintű ügyfélkiszolgálásra törekszik.

Ha az ügyfélnek panasa van az iFOREX Europe-pal folytatott bármely ügyletével kapcsolatban, akkor az alábbiakban ismertetett panaszkezelési eljárást kell követni:

1. Az ügyfélnek a panaszt a complaints@iforex.eu e-mail címre kell elküldenie. Az e-mailben meg kell adni az ügyfél nevét, a kereskedési számlaszámot és a panasz jellegét. A névtelen panaszokat nem kezeljük.
2. A jogos ügyfélpanasz hivatalos kézhezvételét követően a panasz benyújtásától számított öt (5) munkanapon belül írásbeli visszaigazolást küldünk az ügyfélnek, amelyben megerősítjük, hogy az iFOREX Europe intézkedéseket tesz a panasz megoldására, és tájékoztatjuk az ehhez szükséges hozzávetőleges időtartamról.
3. Az Értékesítési/Ügyfélkapcsolati osztály tájékoztatja az iFOREX Europe összes illetékes személyét a panaszról, majd az érintett osztály vezetője megteszi a szükséges intézkedéseket, amelyek a panasz megoldásához vezethetnek.
4. Az iFOREX Europe az eredeti panasz beérkezésétől számított két (2) hónapon belül végleges írásbeli választ küld az ügyfélnek. Amennyiben az ügyfél panaszát nem sikerül két (2) hónapon belül rendezni, az iFOREX Europe írásbeli választ küld, amelyben tájékoztatja az ügyfelet a panaszának állásáról, megadja a késedelem okait, és jelzi a panasz megoldásának várható időtartamát, amely nem haladhatja meg a panasz benyújtásától számított három (3) hónapot.
5. Amennyiben az ügyfél továbbra sem elégedett a Társaság végleges válaszával, akkor a Társaság végleges válaszánaak másolatával együtt a Társaság végleges válaszánaak kézhezvételétől számított négy (4) hónapon belül a pénzügyi ombudsmanhoz fordulhat, vagy az illetékes bíróságokhoz fordulhat.

The Hungarian translation to this document is provided for convenience only. In case of contradiction, the English version below shall prevail.

CLIENT COMPLAINT PROCEDURE

iCFD Limited operating under the brand name 'iFOREX Europe' is an investment firm regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission with license number 143/11. This complaints procedure is provided to you in accordance with the provisions of the Cypriot Law for the Provision of Investment Services and Activities 87(I)/2017 and in accordance with the Markets in Financial Instrument Directive II (MiFID II) of the European Parliament and Council.

iFOREX Europe maintains effective and transparent procedures for reasonable prompt complaint handling for existing and potential clients, and keeps records of complaints and measures taken for complaint resolution. The purpose of this procedure is to ensure fair and consistent dealing with client complaints whilst striving to provide the highest level of customer service.

In the event that the client has a complaint relating to any of their dealings with iFOREX Europe, then the following Complaints Procedure, as set out below, should be followed:

1. The client should address the complaint via email to complaints@iforex.eu. The email should set out: client's name, trading account number and the nature of the complaint. Anonymous complaints will not be treated.
2. Upon official receipt of a legitimate client complaint, written acknowledgment is sent to the client within five (5) business days from the date the complaint was made, confirming that iFOREX Europe is taking action to resolve the complaint, and advising the approximate time required to do this.
3. The Sales/ Retention department informs all relevant persons within iFOREX Europe about the complaint and then any required actions are taken by the head of the relevant department involved which can lead to resolving the complaint.
4. iFOREX Europe will send a final written response to the client within two (2) months from the date the initial complaint was received. In case a client complaint is not settled within a two (2) month period, iFOREX Europe will still send a written response informing the client about the status of their complaint, stating the reasons for the delay and indicate the estimated period of time to resolve it, which cannot exceed three (3) months from the submission of the complaint.
5. In the case the client is not still satisfied with the Company's final response, then they can refer the complaint with a copy of the Company's final response to the Financial Ombudsman, within a period of four (4) months from the date they received Company's final response, or apply to the relevant Courts.