



Complaints Handling Manual

LANGUAGES:

Complaints Handling Manual (EN).....	page 2
Ръководство за работа с жалби (BG).....	page 6
Priručnik za postupanje s pritužbama (HR).....	page 11
Instrukcja obsługi reklamacji (PO).....	page 15



Complaints Handling Manual

The Website of EMS Brokers is operated by FXNET Limited; a Cypriot Investment Firm, authorized and regulated by CySEC under license No. 182/12

4 Theklas Lysioti St, Harmony House, Office 31, 3rd floor, 3030 Limassol, Cyprus Tel: +357 25 108 111, www.emsbrokers.com

Table of Contents

Introduction 2

Scope 2

Queries and Grievances 2

 Queries and Grievances of a Complex Nature 3

Official Complaints 3

 Definitions 3

 How to File an Official Complaint 3

 Complaints Handling Procedure 4

Submission of Complaints to the Financial Ombudsman 5

The Company's official language is the English language. Any other language translation of this Agreement is for informational purposes only and does not bind the Company or have any legal effect whatsoever, the Company having no responsibility or liability regarding the correctness of the information therein.

In case of any contradiction between the English and any other language version, the English version shall prevail.

1. Introduction

1.1 The Website of EMS Brokers is owned and operated by FXNET Limited. FXNET Limited (hereinafter referred to as 'FxNet', the 'Company', the 'Firm', 'us', 'our') is a Cypriot Investment Firm (CIF) which is authorized and regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission ("CySEC"), under license number 182/12, incorporated and registered under the laws of the Republic of Cyprus (Certificate of Incorporation No. 300624), registered office at 4 Theklas Lysioti St, Harmony House, Office 31, 3rd floor, 3030 Limassol, Cyprus.

Based on the authorization obtained by CySEC, the Company is authorized to provide the below investment and ancillary services to its clients:

- Investment Services:
 - 1) Reception and transmission of orders in relation to one or more Financial Instruments
 - 2) Execution of Orders
 - 3) Dealing on own account
 - 4) Portfolio Management
 - 5) Investment Advice
- Ancillary Services:
 - 1) Safekeeping and administration of Financial Instruments for the account of Clients, including custodianship and related services
 - 2) Granting credits or loans to an investor to allow him to carry out a transaction in one or more Financial Instruments where the firm is involved in the transaction
 - 3) Foreign exchange services where these services are connected to the provision of investment services
 - 4) Investment research and financial analysis or other forms.

2. Scope

2.1 The Complaints Handling Manual (the 'Manual') sets out the processes and the procedures implemented by the Company for the reasonable and prompt handling of complaints or grievances received from its Clients.

3. Queries and Grievances

3.1 If you are dissatisfied with our services or if you have questions regarding your Account or your activity with us, you may contact our Backoffice Department via e-mail at support@emsbrokers.com. Our Backoffice Department will determine if your query or grievance

can be resolved immediately or if it requires further investigation. If we cannot resolve your query/grievance immediately, we remain committed in addressing and or/resolving it in a prompt manner. Our Backoffice Department is usually able to resolve a query/grievance within 48 working hours, unless we have a sufficient reason to believe that your query/grievance is of a complex nature and requires additional investigation.

- 3.2 Queries and grievances communicated to the Backoffice Department must be received from the Client's registered, with the Company, e-mail address (or the Client's Authorized Representative) as soon as possible after the subject matter of the query/grievance arose.

3.3 Queries and Grievances of a Complex Nature

- 3.3.1 Once you submit to us a query or a grievance of a complex nature, the following procedure will be implemented:
- 3.3.2 Upon receipt of your query/grievance, will send you a written acknowledgment (via e-mail), confirming that we have received your query/grievance and we are investigating it. You shall receive the abovementioned acknowledgment within 24 working hours.
- 3.3.3 A response to your query/grievance will be provided to you within five (5) working days counting from the day when a written acknowledgment has been sent to you.
- 3.3.4 If you are not satisfied with the Backoffice Department's response to your query/grievance, then you may rise this further with the Compliance Department following the process indicated in Section 4 'Official Complaints' of this Manual.

4. Official Complaints

4.1 Definitions

- 4.1.1 An Official Complaint (the 'Complaint') is a statement of dissatisfaction addressed by the Complainant to the Compliance Department, as indicated in the Company's procedure.
- 4.1.2 A Complaint must include:
- 1) The Client's name and surname,
 - 2) The Client's Trading Account Number,
 - 3) The affected transaction(s) number(s), if applicable,
 - 4) The time and the date that issue arose,
 - 5) An accurate, detailed description of the issue,
- 4.1.2.1 The Client is also encouraged to provide us with any supporting documentation or other material that may assist the Compliance Department in the resolution of the Complaint.

4.2 How to File an Official Complaint

- 4.2.1 To file a Complaint the Client shall electronically submit a Complaint Form (the 'Form'), which is available on the Company' Website, under the following link: <https://emsbrokers.com/en/complaints> or contact our Compliance Department at complaints@emsbrokers.com.

- 4.2.2 Complaints communicated to the Compliance Department must be received from the Client's registered e-mail address (or the Client's Authorized Representative) as soon as possible after the subject matter of the Complaint arose.

4.3 Complaints Handling Procedure

- 4.3.1 Once we receive your Complaint, we will provide you with a written acknowledgment (via e-mail), confirming that we have received your Complaint and we are investigating it. You shall receive the abovementioned acknowledgment within five (5) working days along with the Unique Reference Number (URN) allocated to your Complaint.
- 4.3.1.1 The unique reference number should be used in all your future contact with the Company, the Financial Ombudsman and/or CySEC regarding the specific Complaint.
- 4.3.2 Once we acknowledge receipt of your Complaint, we will review it carefully, investigate the circumstances surrounding your Complaint and will try to resolve it without undue delay. One of our officers may contact you directly to obtain further clarifications and information relating to your Complaint. We shall need your cooperation in order to handle your Complaint.
- 4.3.3 We shall make every effort to investigate your Complaint and provide you with the outcome of our investigation within two (2) months from the date you have submitted your Complaint to us.
- 4.3.3.1 In the unlikely event, that your Complaint requires further investigation, and we cannot resolve it within two (2) months, we will issue a holding response in writing or other durable medium. When a holding response is sent, it will indicate the causes of the delay and when the Company's investigation is likely to be completed. In any event, we shall provide you with the outcome of our investigation no later than one (1) month from the issuing of the holding response, depending on the complexity of the case and your cooperation.
- 4.3.3.2 Please note that the Company shall consider your Complaint as closed and cease the relevant investigation in case you fail to respond to our officers within the period of three (3) months from the date of the submission of your Complaint.
- 4.3.4 When we reach an outcome, we will inform you of it and provide an explanation of our position and any remedy measures we intend to take (if applicable).
- If you are not satisfied with our Final Response to your Complaint, then you may rise this further with the Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus, following the process indicated in section 5 '**Submission of Complaints to the Financial Ombudsman**' of this Manual.
- 4.3.5 The Company shall keep a record of each of the measures taken for the Complaint's/grievance's resolution in accordance with the applicable laws and the Company's Data Protection Policy. One copy of the Complaint form is archived in the client's file and another copy is kept in a separate file ("complain/grievance file").
- All decisions related to complaints shall be communicated to complainants in writing and copies shall be retained by the Compliance Department. All the documentation related to complaints shall be maintained for a period of at least five (5) years calculated after the execution of the complaint and/or termination of the business relationship with the Client.

5. Submission of Complaints to the Financial Ombudsman

- 5.1 The Financial Ombudsman is an independent service for settling disputes between Cyprus Investment Firms (CIF's) and their clients.
- 5.2 If you are not satisfied with the Company's Final Decision to your Complaint you may submit your complaint to the office of the Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus and seek mediation for possible compensation.
- 5.3 It should be noted that you shall contact the Financial Ombudsman within a period of four (4) months from the date you have received a Final Response from us otherwise the Financial Ombudsman may not be able to deal with your Complaint.
- 5.4 Further information can be found on: <http://www.financialombudsman.gov.cy/>
- 5.5 Please make sure that you provide your Complaint's Unique Reference Number (URN) when you address your Complaint to the Financial Ombudsman. In the unlikely event that the Company was unable to provide you with a final response within the three (3) month time period specified above you may again contact the office of the Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus no later than four (4) months after the date when we ought to have provided you with our final decision.
- 5.6 If you are not satisfied and do not want to accept a decision taken by the Financial Ombudsman, as a last resort, you may be able to take your case to court and initiate a legal action.
- 5.7 Contact Details of the Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus:
Website: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
Email: complaints@financialombudsman.gov.cy
Postal Address: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
Telephone: +35722848900
Fax: +35722660584, +35722660118
- 5.8 Contact Details of the Cyprus Securities and Exchange Commission:
Website: <http://www.cysec.gov.cy>
General email: info@cysec.gov.cy
Postal Address: P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus
Telephone: +35722506600
Fax: +35722506700
 - 5.8.1 You may maintain your Complaint with the Cyprus Securities and Exchange Commission, however, please note that the Cyprus Securities and Exchange Commission does not have restitution powers and therefore does not investigate individual Complaints.
 - 5.8.2 Further information as to the procedure you need to follow can be found on <https://www.cysec.gov.cy/enGB/complaints/how-to-complain/>
- 5.9 It is understood that your right to take legal action remains unaffected by the existence or use of any Complaint's procedures referred to above.

Официалният език на Компанията е английският език. Всеки друг езиков превод на това Споразумение е само с информационна цел и не обвързва Компанията, нито има каквато и да е правна сила, като Компанията не носи отговорност относно верността на информацията в него.

В случай на противоречие между английската версия и версията на друг език, английската версия има предимство.

1. Въведение

1.1 Уебсайтът на EMS Brokers е собственост и се управлява от FXNET Limited. FXNET Limited (наричана по-долу „FxNet“, „Компанията“, „Фирмата“, „нас“, „наш“) е кипърска инвестиционна фирма (CIF), която е оторизирана и регулирана от Кипърската комисия по ценни книжа и борси („CySEC“), с лиценз номер 182/12, учредена и регистрирана съгласно законите на Република Кипър (Удостоверение за учредяване № 300624), с регистриран офис на адрес ул. „Теклас Лисиоти“ 4, Хармони Хаус, офис 31, 3-ти етаж, 3030 Лимасол, Кипър.

Въз основа на полученото от CySEC разрешение, Компанията е утълномощена да предоставя следните инвестиционни и допълнителни услуги на своите клиенти:

- Инвестиционни услуги:
 - 1) Приемане и предаване на поръчки във връзка с един или повече финансови инструменти
 - 2) Изпълнение на поръчки
 - 3) Търговия за собствена сметка
 - 4) Управление на портфолио
 - 5) Инвестиционни съвети
- Спомагателни услуги:
 - 1) Съхранение и администриране на финансови инструменти за сметка на клиенти, включително попечителство и свързани с него услуги
 - 2) Предоставяне на кредити или заеми на инвеститор, за да му се позволи да извърши сделка с един или повече финансови инструменти, когато фирмата участва в сделката
 - 3) Услуги по обмяна на валута, когато тези услуги са свързани с предоставянето на инвестиционни услуги
 - 4) Инвестиционни проучвания и финансов анализ или други форми.

2. Обхват

2.1 Наръчникът за обработка на жалби („Наръчникът“) определя процесите и процедурите, прилагани от Компанията за разумно и бързо обработване на жалби или оплаквания, получени от нейните Клиенти.

3. Запитвания и оплаквания

- 3.1 Ако не сте доволни от нашите услуги или имате въпроси относно Вашия акаунт или дейността си с нас, можете да се свържете с нашия отдел „Бекофис“ по имейл на support@emsbrokers.com. Нашият отдел „Бекофис“ ще определи дали вашето запитване или оплакване може да бъде разрешено незабавно или изисква допълнително разследване. Ако не можем да разрешим вашето запитване/оплакване незабавно, ние оставаме ангажирани с неговото разглеждане и/или разрешаване бързо. Нашият отдел „Бекофис“ обикновено е в състояние да разреши запитване/оплакване в рамките на 48 работни часа, освен ако нямаме достатъчна причина да смятаме, че вашето запитване/оплакване е от сложен характер и изисква допълнително разследване.
- 3.2 Запитванията и оплакванията, съобщени до отдел „Бекофис“, трябва да бъдат получени от регистрирания в Компанията имейл адрес на Клиента (или от упълномощения представител на Клиента) възможно най-скоро след възникване на предмета на запитването/оплакването.

3.3 Запитвания и оплаквания от сложен характер

- 3.3.1 След като ни подадете запитване или оплакване от сложен характер, ще бъде изпълнена следната процедура:
- 3.3.2 След получаване на вашето запитване/жалба, ще ви изпратим писмено потвърждение (по имейл), с което потвърждаваме, че сме получили вашето запитване/жалба и го проучваме. Ще получите гореспоменатото потвърждение в рамките на 24 работни часа.
- 3.3.3 Отговор на вашето запитване/оплакване ще ви бъде предоставен в рамките на пет (5) работни дни, считано от датата, на която ви е изпратено писмено потвърждение.
- 3.3.4 Ако не сте доволни от отговора на отдела за административни въпроси на вашето запитване/оплакване, можете да го отнесете допълнително до отдела за съответствие, следвайки процеса, посочен в Раздел 4 „Официални оплаквания“ от това ръководство.

4. Официални жалби

4.1 Дефиниции

- 4.1.1 Официална жалба („Жалбата“) е изявление за недоволство, адресирано от Жалбоподателя до отдела за съответствие, както е посочено в процедурата на Компанията.
- 4.1.2 Жалбата трябва да включва:
- ¹⁾ Име и фамилия на клиента,

- 2) Номерът на търговската сметка на клиента,
 - 3) Номерът(ата) на засегнатата(ите) транзакция(и), ако е приложимо,
 - 4) Времето и датата, на които е възникнал този проблем,
 - 5) Точно и подробно описание на проблема,
- 4.1.2.1 Клиентът се насърчава също така да ни предостави всякаква подкрепяща документация или други материали, които могат да помогнат на отдела за съответствие при разрешаването на жалбата.

4.2 Как да подадете официална жалба

- 4.2.1 За да подаде Жалба, Клиентът трябва да подаде електронно Формуляр за Жалба („Формулярът“), който е достъпен на уебсайта на Компанията на следния линк: <https://emsbrokers.com/en/complaints> или се свържете с нашия отдел „Съответствие“ на complaints@emsbrokers.com.
- 4.2.2 Жалбите, съобщени до отдела за съответствие, трябва да бъдат получени от регистрирания имейл адрес на Клиента (или от упълномощения представител на Клиента) възможно най-скоро след възникване на предмета на Жалбата.

4.3 Процедура за разглеждане на жалби

- 4.3.1 След като получим Вашата жалба, ще Ви предоставим писмено потвърждение (по имейл), с което потвърждаваме, че сме получили Вашата жалба и я разследваме. Ще получите гореспоменатото потвърждение в рамките на пет (5) работни дни, заедно с Уникалния референтен номер (URN), присвоен на Вашата жалба.
- 4.3.1.1 Уникалният референтен номер трябва да се използва във всички ваши бъдещи контакти с Компанията, Финансовия омбудсман и/или CySEC относно конкретната жалба.
- 4.3.2 След като потвърдим получаването на Вашата жалба, ще я разгледаме внимателно, ще проучим обстоятелствата около нея и ще се опитаме да я разрешим без ненужно забавяне. Някой от нашите служители може да се свърже директно с Вас, за да получи допълнителни разяснения и информация, свързани с Вашата жалба. Ще ни е необходимо Вашето съдействие, за да я обработим.
- 4.3.3 Ще положим всички усилия да разследваме Вашето оплакване и да Ви предоставим резултата от нашето разследване в рамките на два (2) месеца от датата, на която сте ни подали оплакването си.
- 4.3.3.1 В малко вероятния случай, че Вашата жалба изисква допълнително разследване и ние не можем да я разрешим в рамките на два (2) месеца, ще издадем отговор за задържане в писмен вид или на друг траен носител. Когато бъде изпратен отговор за задържане, той ще посочва причините за забавянето и кога е вероятно разследването на Компанията да приключи. Във всеки случай, ние ще Ви предоставим резултата от нашето разследване не по-късно от един (1) месец от издаването на отговора за задържане, в зависимост от сложността на случая и Вашето съдействие.
- 4.3.3.2 Моля, обърнете внимание, че Компанията ще счита Вашата жалба за приключена и ще прекрати съответното разследване, в случай че не отговорите на нашите служители в рамките на три (3) месеца от датата на подаване на Вашата жалба.
- 4.3.4 Когато постигнем резултат, ще ви информираме за него и ще ви предоставим обяснение на нашата позиция и всички мерки за коригиране, които възнамеряваме да предприемем (ако е приложимо). Ако не сте доволни от нашия окончателен отговор на Вашата жалба, можете да я отнесете до Финансовия омбудсман на Република Кипър, следвайки процеса, посочен в раздел 5 „Подаване на жалби до Финансовия омбудсман“ от това ръководство.

- 4.3.5 Дружеството ще води отчет за всяка от предприетите мерки за разрешаване на Жалбата/оплакването в съответствие с приложимите закони и Политиката за защита на данните на Дружеството. Едно копие от формуляра за Жалба се архивира в досието на клиента, а друго копие се съхранява в отделен файл („досие за жалба/оплакване“).
Всички решения, свързани с жалби, се съобщават на жалбоподателите писмено, а копия се съхраняват от отдела за съответствие. Цялата документация, свързана с жалбите, се съхранява за период от най-малко пет (5) години, считано от датата на подаване на жалбата и/или прекратяване на бизнес отношенията с Клиента.

5. Подаване на жалби до финансовия омбудсман

- 5.1 Финансовият омбудсман е независима служба за уреждане на спорове между кипърските инвестиционни посредници (КИП) и техните клиенти.
- 5.2 Ако не сте доволни от окончателното решение на Компанията по Вашата жалба, можете да подадете жалбата си до офиса на Финансовия омбудсман на Република Кипър и да потърсите медиация за евентуално обезщетение.
- 5.3 Следва да се отбележи, че трябва да се свържете с Финансовия омбудсман в рамките на четири (4) месеца от датата, на която сте получили окончателен отговор от нас, в противен случай Финансовият омбудсман може да не е в състояние да разгледа Вашата жалба.
- 5.4 Допълнителна информация може да бъде намерена на: <http://www.financialombudsman.gov.cy/>
- 5.5 Моля, уверете се, че сте предоставили уникалния референтен номер (URN) на жалбата си, когато я адресирате до Финансовия омбудсман. В малко вероятния случай, че Компанията не е в състояние да ви предостави окончателен отговор в рамките на трите (3) месечен срок, посочен по-горе, можете отново да се свържете с офиса на Финансовия омбудсман на Република Кипър не по-късно от четири (4) месеца след датата, на която е трябвало да Ви предоставим окончателното си решение.
- 5.6 Ако не сте доволни и не желаете да приемете решение, взето от Финансовия омбудсман, като крайна мярка можете да отнесете случая си до съда и да предприемете съдебни действия.
- 5.7 Данни за контакт с финансовия омбудсман на Република Кипър:
Уебсайт: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
Имейл: complaints@financialombudsman.gov.cy
Пощенски адрес: ПОЩЕНСКА КУТИЯ: 25735, 1311 Никозия, Кипър
Телефон: +35722848900
Факс: +35722660584, +35722660118
- 5.8 Данни за контакт с Кипърската комисия по ценни книжа и борси:
Уебсайт: <http://www.cysec.gov.cy>
Общ имейл: info@cysec.gov.cy
Пощенски адрес: пощенска кутия 24996, 1306 Никозия, Кипър
Телефон: +35722506600
Факс: +35722506700

- 5.8.1 Можете да поддържате жалбата си до Кипърската комисия по ценни книжа и борси, но имайте предвид, че Кипърската комисия по ценни книжа и борси няма правомощия за възстановяване на вреди и следователно не разследва индивидуални жалби.
- 5.8.2 Допълнителна информация относно процедурата, която трябва да следвате, можете да намерите на <https://www.cysec.gov.cy/enGB/complaints/how-to-complain/>
- 5.9 Разбира се, че правото ви да предприемете правни действия остава незасегнато от съществуването или използването на процедурите за подаване на жалби, посочени по-горе.

Službeni jezik Društva je engleski jezik. Bilo koji prijevod ovog Ugovora na druge jezike služi samo u informativne svrhe i ne obvezuje Društvo niti ima ikakav pravni učinak, a Društvo nema nikakvu odgovornost u vezi s točnošću informacija u njemu. U slučaju bilo kakvog neslaganja između engleske verzije i verzije na bilo kojem drugom jeziku, mjerodavna je engleska verzija.

1. Uvod

- 1.1 Vlasnik i upravitelj web stranice EMS Brokersa je FXNET Limited. FXNET Limited (u daljnjem tekstu 'FxNet', 'Društvo', 'Tvrtka', 'nas', 'naš') je ciparska investicijska tvrtka (CIF) koju je odobrila i regulira Ciparska komisija za vrijednosne papire i burze („CySEC“), pod brojem licence 182/12, osnovana i registrirana prema zakonima Republike Cipar (Potvrda o osnivanju br. 300624), sa sjedištem na adresi 4 Theklas Lysioti St, Harmony House, ured 31, 3. kat, 3030 Limassol, Cipar.
- Na temelju ovlaštenja dobivenog od CySEC-a, Društvo je ovlašteno pružati sljedeće investicijske i pomoćne usluge svojim klijentima:
- Investicijske usluge:
 - 1) Primanje i slanje naloga u vezi s jednim ili više financijskih instrumenata
 - 2) Izvršavanje naloga
 - 3) Poslovanje za vlastiti račun
 - 4) Upravljanje portfeljem
 - 5) Investicijski savjeti
 - Pomoćne usluge:
 - 1) Čuvanje i upravljanje financijskim instrumentima za račun klijenata, uključujući skrbništvo i povezane usluge
 - 2) Odobravanje kredita ili zajmova investitoru kako bi mu se omogućilo provođenje transakcije s jednim ili više financijskih instrumenata u kojima je tvrtka uključena u transakciju
 - 3) Usluge mjenjačnice kada su te usluge povezane s pružanjem investicijskih usluga
 - 4) Investicijsko istraživanje i financijska analiza ili drugi oblici.

2. Opseg

- 2.1 Priručnik za rješavanje pritužbi („Priručnik“) utvrđuje procese i postupke koje Društvo provodi za razumno i brzo rješavanje pritužbi ili žalbi primljenih od svojih klijenata.

3. Upiti i pritužbe

- 3.1 Ako niste zadovoljni našim uslugama ili imate pitanja u vezi s vašim računom ili aktivnostima kod nas, možete kontaktirati naš odjel za pozadinske usluge putem e-pošte na support@emsbrokers.com. Naš odjel za pozadinske poslove utvrdit će može li se vaš upit ili pritužba riješiti odmah ili je potrebna daljnja istraga. Ako ne možemo odmah riješiti vaš upit/pritužbu, ostajemo predani tome da je brzo riješimo. Naš odjel za pozadinske poslove obično može riješiti upit/pritužbu u roku od 48 radnih sati, osim ako nemamo dovoljan razlog vjerovati da je vaš upit/pritužba složene prirode i zahtijeva dodatnu istragu.
- 3.2 Upiti i pritužbe dostavljene Odjelu za pozadinske poslove moraju biti primljene s Klijentove registrirane e-mail adrese u Društvu (ili od Klijentovog ovlaštenog predstavnika) što je prije moguće nakon što je nastala tema upita/pritužbe.

3.3 Upiti i pritužbe složene prirode

- 3.3.1 Nakon što nam pošaljete upit ili pritužbu složene prirode, bit će proveden sljedeći postupak:
- 3.3.2 Po primitku vašeg upita/pritužbe, poslat ćemo vam pisanu potvrdu (putem e-pošte) kojom potvrđujemo da smo primili vaš upit/pritužbu i da je istražujemo. Gore navedenu potvrdu primit ćete u roku od 24 radna sata.
- 3.3.3 Odgovor na vaš upit/pritužbu bit će vam dostavljen u roku od pet (5) radnih dana od dana kada vam je poslana pisana potvrda.
- 3.3.4 Ako niste zadovoljni odgovorom Odjela za administrativne poslove na vaš upit/pritužbu, možete to pitanje dalje uputiti Odjelu za usklađenost slijedeći postupak naveden u Odjeljku 4 'Službene pritužbe' ovog Priručnika.

4. Službene pritužbe

4.1 Definicije

- 4.1.1 Službena pritužba („Pritužba“) je izjava o nezadovoljstvu koju Podnositelj pritužbe upućuje Odjelu za usklađenost, kako je navedeno u postupku Društva.
- 4.1.2 Žalba mora sadržavati:
- 1) Ime i prezime klijenta,
 - 2) Broj klijentovog trgovačkog računa,
 - 3) Broj(evi) pogođenih transakcija, ako je primjenjivo,
 - 4) Vrijeme i datum kada se problem pojavio,
 - 5) Točan, detaljan opis problema,
- 4.1.2.1 Klijenta se također potiče da nam dostavi svu prateću dokumentaciju ili druge materijale koji mogu pomoći Odjelu za usklađenost u rješavanju Pritužbe.

4.2 Kako podnijeti službenu pritužbu

- 4.2.1 Za podnošenje pritužbe Klijent mora elektronički podnijeti Obrazac za pritužbu („Obrazac“), koji je dostupan na web stranici Društva, na sljedećoj poveznici: <https://emsbrokers.com/en/complaints> ili kontaktirajte naš Odjel za usklađenost na complaints@emsbrokers.com.
- 4.2.2 Prigovori dostavljeni Odjelu za usklađenost moraju biti primljeni s registrirane e-mail adrese Klijenta (ili ovlaštenog predstavnika Klijenta) što je prije moguće nakon što je nastao predmet Prigovora.

4.3 Postupak rješavanja pritužbi

- 4.3.1 Nakon što primimo Vašu Pritužbu, poslat ćemo Vam pisanu potvrdu (putem e-pošte) kojom potvrđujemo da smo primili Vašu Pritužbu i da je istražujemo. Gore navedenu potvrdu primit ćete u roku od pet (5) radnih dana zajedno s Jedinstvenim referentnim brojem (URN) dodijeljenim Vašoj Pritužbi.
- 4.3.1.1 Jedinstveni referentni broj trebao bi se koristiti u svim budućim kontaktima s Društvom, Financijskim ombudsmanom i/ili CySEC-om u vezi s određenom pritužbom.
- 4.3.2 Nakon što potvrdimo primitak Vaše pritužbe, pažljivo ćemo je pregledati, istražiti okolnosti vezane uz Vašu pritužbu i pokušati je riješiti bez nepotrebnog odgađanja. Jedan od naših službenika može Vas izravno kontaktirati kako bi dobio dodatna pojašnjenja i informacije u vezi s Vašom pritužbom. Trebat će nam Vaša suradnja kako bismo mogli obraditi Vašu pritužbu.
- 4.3.3 Uložiti ćemo sve napore da istražimo Vašu Pritužbu i obavijestimo Vas o ishodu naše istrage u roku od dva (2) mjeseca od datuma kada ste nam podnijeli Pritužbu.
- 4.3.3.1 U malo vjerojatnom slučaju da vaša Pritužba zahtijeva daljnju istragu, a mi je ne možemo riješiti u roku od dva (2) mjeseca, izdat ćemo odgovor o odgodi u pisanom obliku ili na drugom trajnom mediju. Kada se pošalje odgovor o odgodi, u njemu će biti navedeni uzroci kašnjenja i kada će istraga Društva vjerojatno biti završena. U svakom slučaju, obavijestit ćemo vas o ishodu naše istrage najkasnije u roku od jednog (1) mjeseca od izdavanja odgovora o odgodi, ovisno o složenosti slučaja i vašoj suradnji.
- 4.3.3.2 Imajte na umu da će Društvo smatrati vašu Pritužbu zatvorenom i prekinuti relevantnu istragu u slučaju da ne odgovorite našim službenicima u roku od tri (3) mjeseca od datuma podnošenja vaše Pritužbe.
- 4.3.4 Kada dođemo do rješenja, obavijestit ćemo vas o tome i pružiti objašnjenje našeg stava i svih mjera koje namjeravamo poduzeti (ako je primjenjivo).
Ako niste zadovoljni našim konačnim odgovorom na vašu pritužbu, možete se obratiti Financijskom ombudsmanu Republike Cipar, slijedeći postupak naveden u odjeljku 5 'Podnošenje pritužbi Financijskom ombudsmanu' ovog Priručnika.
- 4.3.5 Društvo će voditi evidenciju o svakoj poduzetim mjerama za rješavanje Pritužbe/ žalbe u skladu s važećim zakonima i Politikom zaštite podataka Društva. Jedna kopija obrasca Pritužbe arhivira se u dosjeu klijenta, a druga kopija se čuva u zasebnom dosjeu („dosje pritužbe/ žalbe“).
Sve odluke vezane uz pritužbe bit će priopćene podnositeljima pritužbi u pisanom obliku, a kopije će zadržati Odjel za usklađenost. Sva dokumentacija vezana uz pritužbe čuvat će se najmanje pet (5) godina računajući od podnošenja pritužbe i/ili prekida poslovnog odnosa s Klijentom.

5. Podnošenje pritužbi financijskom ombudsmanu

- 5.1 Financijski ombudsman je neovisna služba za rješavanje sporova između ciparskih investicijskih društava (CIF-ova) i njihovih klijenata.
- 5.2 Ako niste zadovoljni konačnom odlukom Društva o vašoj pritužbi, možete podnijeti pritužbu uredu Financijskog ombudsmana Republike Cipar i zatražiti posredovanje za moguću odštetu.
- 5.3 Treba napomenuti da se morate obratiti Financijskom ombudsmanu u roku od četiri (4) mjeseca od datuma kada ste primili naš konačni odgovor, u suprotnom Financijski ombudsman možda neće moći obraditi vašu pritužbu.
- 5.4 Dodatne informacije možete pronaći na: <http://www.financialombudsman.gov.cy/>
- 5.5 Molimo vas da prilikom upućivanja pritužbe financijskom ombudsmanu navedete jedinstveni referentni broj (URN) svoje pritužbe. U malo vjerojatnom slučaju da vam tvrtka nije mogla dati konačni odgovor unutar tri(3) mjesecnog roka navedenog gore, možete se ponovno obratiti uredu Financijskog ombudsmana Republike Cipar najkasnije četiri (4) mjeseca od datuma kada smo vam trebali dostaviti našu konačnu odluku.
- 5.6 Ako niste zadovoljni i ne želite prihvatiti odluku koju je donio Financijski ombudsman, kao krajnju mjeru, možete se obratiti sudu i pokrenuti pravni postupak.
- 5.7 Kontaktni podaci financijskog ombudsmana Republike Cipar:
Web stranica: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
E-pošta: complaints@financialombudsman.gov.cy
Poštanska adresa: PO BOX: 25735, 1311 Nikozija, Cipar
Telefon: +35722848900
Faks: +35722660584, +35722660118
- 5.8 Kontaktni podaci Ciparske komisije za vrijednosne papire i burze:
Web stranica: <http://www.cysec.gov.cy>
Opća e-pošta: info@cysec.gov.cy
Poštanska adresa: PO BOX 24996, 1306 Nikozija, Cipar
Telefon: +35722506600
Faks: +35722506700
- 5.8.1 Svoju pritužbu možete nastaviti podnijeti Ciparskoj komisiji za vrijednosne papire i burze, no imajte na umu da Ciparska komisija za vrijednosne papire i burze nema ovlasti za naknadu štete i stoga ne istražuje pojedinačne pritužbe.
- 5.8.2 Dodatne informacije o postupku kojeg se trebate pridržavati možete pronaći na <https://www.cysec.gov.cy/enGB/complaints/how-to-complain/>
- 5.9 Razumije se da vaše pravo na poduzimanje pravnih radnji ostaje nepromijenjeno postojanjem ili korištenjem bilo kojeg postupka za podnošenje pritužbi navedenog gore.

Oficjalnym językiem Spółki jest język angielski. Wszelkie tłumaczenia niniejszej Umowy na inne języki mają charakter wyłącznie informacyjny i nie są wiążące dla Spółki ani nie mają żadnych skutków prawnych. Spółka nie ponosi żadnej odpowiedzialności za poprawność zawartych w nich informacji.

W przypadku jakichkolwiek sprzeczności pomiędzy wersją angielską a wersją w jakimkolwiek innym języku, wersja angielska ma pierwszeństwo.

1. Wstęp

1.1 Strona internetowa EMS Brokers jest własnością i jest obsługiwana przez FXNET Limited. FXNET Limited (zwana dalej „FxNet”, „Spółką”, „Firmą”, „nami”, „nasz”) jest cyprijską firmą inwestycyjną (CIF), autoryzowaną i regulowaną przez Cypryjską Komisję Papierów Wartościowych i Giełd („CySEC”) na podstawie licencji nr 182/12, zarejestrowaną zgodnie z prawem Republiki Cypru (Numer aktu założycielskiego: 300624), z siedzibą pod adresem: 4 Theklas Lysioti St, Harmony House, Office 31, 3. piętro, 3030 Limassol, Cypr.

Na podstawie zezwolenia uzyskanego od CySEC, Spółka jest uprawniona do świadczenia poniższych usług inwestycyjnych i dodatkowych swoim klientom:

- Usługi inwestycyjne:
 - 1) Przyjmowanie i przekazywanie zleceń dotyczących jednego lub większej liczby instrumentów finansowych
 - 2) Wykonywanie zamówień
 - 3) Działając na własny rachunek
 - 4) Zarządzanie portfelem
 - 5) Porady inwestycyjne
- Usługi dodatkowe:
 - 1) Przechowywanie i administrowanie instrumentami finansowymi na rachunek Klientów, w tym usługi powiernicze i pokrewne
 - 2) Udzielanie inwestorowi kredytów lub pożyczek w celu umożliwienia mu przeprowadzenia transakcji na jednym lub większej liczbie instrumentów finansowych, w której uczestniczy firma
 - 3) Usługi wymiany walut, w przypadku gdy usługi te są powiązane ze świadczeniem usług inwestycyjnych
 - 4) Badania inwestycyjne i analizy finansowe oraz inne ich formy.

2. Zakres

2.1 Instrukcja obsługi reklamacji (dalej „Instrukcja”) określa procesy i procedury wdrożone przez Spółkę w celu racjonalnego i szybkiego rozpatrywania reklamacji lub zażaleń otrzymywanych od Klientów.

3. Zapytania i skargi

- 3.1 Jeżeli nie jesteś zadowolony z naszych usług lub masz pytania dotyczące swojego Konta lub aktywności u nas, możesz skontaktować się z naszym Działem Backoffice za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem support@emsbrokers.com. Nasz Dział Zaplecza ustali, czy Państwa zapytanie lub skarga może zostać rozpatrzona natychmiast, czy też wymaga dalszego zbadania. Jeśli nie będziemy w stanie natychmiast rozwiązać Państwa zapytania/skargi, dołożymy wszelkich starań, aby zająć się nimi i/lub je rozwiązać w jak najszybszym terminie. Nasz Dział Zaplecza zazwyczaj jest w stanie rozwiązać zapytanie/skargę w ciągu 48 godzin roboczych, chyba że mamy uzasadnione podstawy, by sądzić, że Państwa zapytanie/skarga ma złożony charakter i wymaga dalszego zbadania.
- 3.2 Wszelkie zapytania i skargi kierowane do Działu Backoffice muszą zostać przesłane na zarejestrowany w Spółce adres e-mail Klienta (lub na adres upoważnionego przedstawiciela Klienta) możliwie najszybciej po zaistnieniu przedmiotu zapytania/skargi.

3.3 Zapytania i skargi o charakterze złożonym

- 3.3.1 Po przesłaniu nam zapytania lub skargi o charakterze złożonym, zostanie wdrożona następująca procedura:
- 3.3.2 Po otrzymaniu zapytania/skargi, prześlemy Państwu pisemne potwierdzenie (e-mailem), że otrzymaliśmy zapytanie/skargę i jesteśmy w trakcie jego rozpatrywania. Potwierdzenie to zostanie Państwu przesłane w ciągu 24 godzin roboczych.
- 3.3.3 Odpowiedź na Twoje zapytanie/skargę zostanie Ci udzielona w ciągu pięciu (5) dni roboczych, licząc od dnia wysłania do Ciebie pisemnego potwierdzenia.
- 3.3.4 Jeżeli nie są Państwo usatysfakcjonowani odpowiedzią Działu Zaplecza na Państwa zapytanie/skargę, mogą Państwo skierować sprawę do Działu Zgodności, postępując zgodnie z procedurą opisaną w Części 4 „Oficjalne skargi” niniejszego Podręcznika.

4. Oficjalne skargi

4.1 Definicje

- 4.1.1 Oficjalna Skarga (dalej „Skarga”) to oświadczenie o niezadowoleniu skierowane przez Składającego Skargę do Działu Zgodności, zgodnie z procedurą obowiązującą w Spółce.
- 4.1.2 Skarga musi zawierać:
- 1) Imię i nazwisko Klienta,
 - 2) Numer rachunku handlowego Klienta,
 - 3) Numer(y) transakcji, których dotyczy problem (jeśli dotyczy),
 - 4) Czas i data powstania problemu,
 - 5) Dokładny, szczegółowy opis problemu,
- 4.1.2.1 Zachęcamy Klienta do dostarczenia nam wszelkiej dokumentacji pomocniczej lub innych materiałów, które mogą pomóc Działowi Zgodności w rozwiązywaniu Skargi.

4.2 Jak złożyć oficjalną skargę

- 4.2.1 W celu złożenia Reklamacji Klient zobowiązany jest przesłać drogą elektroniczną Formularz Reklamacyjny („Formularz”), który jest dostępny na Stronie Internetowej Spółki pod następującym linkiem: <https://emsbrokers.com/pl/reklamacje> lub skontaktuj się z naszym Działem Zgodności pod adresem skargi@emsbrokers.com.
- 4.2.2 Wszelkie skargi zgłaszane do Działu Zgodności muszą zostać przesłane na zarejestrowany adres e-mail Klienta (lub do upoważnionego przedstawiciela Klienta) w możliwie najkrótszym czasie po zaistnieniu przedmiotu Skargi.

4.3 Procedura rozpatrywania skarg

- 4.3.1 Po otrzymaniu Skargi prześlemy Państwu pisemne potwierdzenie (pocztą elektroniczną), potwierdzające jej otrzymanie i rozpatrywanie. Powyższą informację otrzymają Państwo w ciągu pięciu (5) dni roboczych wraz z Unikalnym Numerem Referencyjnym (URN) nadanym Skardze.
- 4.3.1.1 Należy posługiwać się tym unikalnym numerem referencyjnym we wszystkich przyszłych kontaktach ze Spółką, Rzecznikiem Finansowym i/lub CySEC w sprawie konkretnej Skargi.
- 4.3.2 Po potwierdzeniu otrzymania Państwa Skargi, dokładnie ją przeanalizujemy, zbadamy okoliczności związane ze Skargą i postaramy się ją rozwiązać bez zbędnej zwłoki. Jeden z naszych pracowników może skontaktować się z Państwem bezpośrednio w celu uzyskania dalszych wyjaśnień i informacji dotyczących Skargi. Będziemy potrzebować Państwa współpracy, aby ją rozpatrzyć.
- 4.3.3 Dołożymy wszelkich starań, aby rozpatrzyć Twoją Skargę i powiadomić Cię o wynikach naszego dochodzenia w ciągu dwóch (2) miesięcy od daty złożenia przez Ciebie Skargi.
- 4.3.3.1 W mało prawdopodobnym przypadku, gdy Państwa Skarga będzie wymagała dalszego rozpatrzenia i nie będziemy mogli jej rozstrzygnąć w ciągu dwóch (2) miesięcy, wystawimy odpowiedź wstrzymującą na piśmie lub na innym trwałym nośniku. W odpowiedzi wstrzymującej zostaną wskazane przyczyny opóźnienia oraz przewidywany termin zakończenia dochodzenia Spółki. W każdym przypadku poinformujemy Państwa o wyniku naszego dochodzenia nie później niż w ciągu jednego (1) miesiąca od daty wydania odpowiedzi wstrzymującej, w zależności od stopnia złożoności sprawy i Państwa współpracy.
- 4.3.3.2 Należy pamiętać, że Spółka uzna Państwa Skargę za zamkniętą i zaprzestanie właściwego dochodzenia w przypadku braku odpowiedzi ze strony Państwa pracowników w terminie trzech (3) miesięcy od daty złożenia Skargi.
- 4.3.4 Gdy osiągniemy porozumienie, poinformujemy Cię o tym i przedstawimy wyjaśnienie naszego stanowiska oraz wszelkie środki zaradcze, jakie zamierzamy podjąć (jeśli będzie to konieczne). Jeżeli nie są Państwo usatysfakcjonowani naszą ostateczną odpowiedzią na Państwa skargę, mogą Państwo skierować sprawę do Rzecznika Finansowego Republiki Cypru, postępując zgodnie z procedurą określoną w rozdziale 5 „Składanie skarg do Rzecznika Finansowego” niniejszego Podręcznika.
- 4.3.5 Spółka będzie przechowywać dokumentację każdego z działań podjętych w celu rozpatrzenia Skargi/Zażalenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz Polityką Ochrony Danych Spółki. Jedna kopia formularza Skargi jest archiwizowana w aktach klienta, a druga kopia jest przechowywana w oddzielnym pliku („akta Skargi/Zażalenia”).

Wszelkie decyzje dotyczące reklamacji będą przekazywane skarżącym na piśmie, a ich kopie będą przechowywane przez Dział Compliance. Wszelka dokumentacja związana z reklamacjami będzie przechowywana przez okres co najmniej pięciu (5) lat liczonych od daty złożenia reklamacji i/lub zakończenia relacji biznesowej z Klientem.

5. Składanie skarg do Rzecznika Finansowego

- 5.1 Rzecznik Finansowy jest niezależną służbą zajmującą się rozstrzyganiem sporów między cypryjskimi firmami inwestycyjnymi (CIF) a ich klientami.
- 5.2 Jeżeli nie jesteś zadowolony z ostatecznej decyzji Spółki w sprawie Twojej skargi, możesz złożyć skargę do biura Rzecznika Finansowego Republiki Cypru i ubiegać się o mediację w celu uzyskania ewentualnego odszkodowania.
- 5.3 Należy pamiętać, że należy skontaktować się z Rzecznikiem Finansowym w ciągu czterech (4) miesięcy od daty otrzymania od nas Ostatecznej Odpowiedzi, w przeciwnym razie Rzecznik Finansowy może nie być w stanie rozpatrzyć Państwa Skargi.
- 5.4 Więcej informacji można znaleźć na stronie: <http://www.financialombudsman.gov.cy/>
- 5.5 Prosimy o podanie unikalnego numeru referencyjnego (URN) skargi podczas kierowania jej do Rzecznika Finansowego. W mało prawdopodobnym przypadku, gdy Spółka nie będzie w stanie udzielić Państwu ostatecznej odpowiedzi w ciągu trzech (3) miesięcznego okresu wskazanego powyżej możesz ponownie skontaktować się z biurem Rzecznika Finansowego Republiki Cypru nie później niż w ciągu czterech (4) miesięcy od daty, w której powinniśmy byli przekazać Ci naszą ostateczną decyzję.
- 5.6 Jeżeli nie jesteś usatysfakcjonowany i nie chcesz zaakceptować decyzji podjętej przez Rzecznika Finansowego, w ostateczności możesz skierować sprawę do sądu i wszcząć postępowanie prawne.
- 5.7 Dane kontaktowe Rzecznika Finansowego Republiki Cypru:
Strona internetowa: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
E-mail: skargi@financialombudsman.gov.cy
Adres pocztowy: PO BOX: 25735, 1311 Nikozja, Cypr
Telefon: +35722848900
Faks: +35722660584, +35722660118
- 5.8 Dane kontaktowe Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd:
Strona internetowa: <http://www.cysec.gov.cy>
Ogólny adres e-mail: info@cysec.gov.cy
Adres pocztowy: PO BOX 24996, 1306 Nikozja, Cypr
Telefon: +35722506600
Faks: +35722506700
- 5.8.1 Możesz złożyć skargę do Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd. Należy jednak pamiętać, że Cypryjska Komisja Papierów Wartościowych i Giełd nie ma uprawnień do rekompensaty i w związku z tym nie rozpatruje indywidualnych skarg.

- 5.8.2 Więcej informacji na temat procedury, którą należy wykonać, można znaleźć na stronie <https://www.cysec.gov.cy/enGB/complaints/how-to-complaint/>
- 5.9 Rozumie się, że Twoje prawo do podjęcia kroków prawnych pozostaje nienaruszone przez istnienie lub wykorzystanie procedur składania skarg, o których mowa powyżej.