



Η ελληνική μετάφραση στο παρόν έγγραφο παρέχεται μόνο για λόγους ευκολίας. Σε περίπτωση αντίφασης, υπερισχύει η παρακάτω [αγγλική έκδοση](#).

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η iCFD Limited που λειτουργεί με την επωνυμία "iFOREX Europe" είναι μια επενδυτική εταιρεία που εποπτεύεται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου με αριθμό άδειας 143/11. Η παρούσα διαδικασία υποβολής παραπόνων σας παρέχεται σύμφωνα με τις διατάξεις του κυπριακού νόμου για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων 87(I)/2017 και σύμφωνα με την οδηγία για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων II (MiFID II) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

Η iFOREX Europe διατηρεί αποτελεσματικές και διαφανείς διαδικασίες για τον εύλογο άμεσο χειρισμό παραπόνων για υφιστάμενους και δυνητικούς πελάτες και τηρεί αρχεία των παραπόνων και των μέτρων που λαμβάνονται για την επίλυση παραπόνων. Σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι να διασφαλίσει τη δίκαιη και συνεπή αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών.

Σε περίπτωση που ο πελάτης έχει παράπονο σχετικά με οποιαδήποτε συναλλαγή του με την iFOREX Europe:

1. Ο πελάτης θα πρέπει να απευθύνει το παράπονο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση complaints@iforex.eu. Το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα πρέπει να αναφέρει: το όνομα του πελάτη, το λογαριασμό συναλλαγών του και τον τύπο του παραπόνου. Οι ανώνυμες καταγγελίες δεν θα εξετάζονται.
2. Μετά την επίσημη παραλαβή ενός επίσημου παραπόνου πελάτη, αποστέλλεται γραπτή επιβεβαίωση στον πελάτη εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου, επιβεβαιώνοντας ότι η iFOREX Europe αναλαμβάνει δράση για την επίλυση του και ενημερώνοντας για τον κατά προσέγγιση απαιτούμενο χρόνο επίλυσης.
3. Το τμήμα Πωλήσεων/ Διατήρησης λογαριασμών ενημερώνει όλα τα αρμόδια πρόσωπα εντός της iFOREX Europe για το παράπονο και στη συνέχεια λαμβάνονται οι απαιτούμενες ενέργειες από τον επικεφαλής του σχετικού εμπλεκόμενου τμήματος, οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν στην επίλυση του παραπόνου.
4. Η iFOREX Europe θα αποστέλλει τελική γραπτή απάντηση στον πελάτη εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της αρχικής υποβολής παραπόνου. Σε περίπτωση που το παράπονο του πελάτη δεν διευθετηθεί εντός της προθεσμίας των δύο (2) μηνών, η iFOREX Europe θα στείλει και πάλι γραπτή απάντηση, ενημερώνοντας τον πελάτη για την κατάσταση του παραπόνου, αναφέροντας τους λόγους καθυστέρησης και αναφέροντας το εκτιμώμενο χρονικό διάστημα για την επίλυσή του, το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει τους τρεις (3) μήνες από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου.
5. Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν είναι ακόμη ικανοποιημένος από την τελική απάντηση της Εταιρείας, τότε μπορεί να παραπέμψει το παράπονο με αντίγραφο της τελικής απάντησης της Εταιρείας στον Χρηματοοικονομικό Διαμεσολαβητή, εντός προθεσμίας τεσσάρων (4) μηνών από την ημερομηνία που έλαβε την τελική απάντηση της Εταιρείας, ή να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια.

The Greek 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.