

BLACKWELL GLOBAL INVESTMENTS (UK) LIMITED

Panaszkezelési Szabályzat

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Blackwell Global Investments (UK) Limited egy Angliában és Walesben bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, amely 107 Cheapside, London EC2V 6DN címen rendelkezik székhellyel. Cégjegyzékszám: 09241171. A Blackwell Global Investments (UK) Limited vállalat a „Financial Conduct Authority” (FCA - Pénzügyi Szabályozó Hatóság) engedélyezése és szabályozása alatt áll. Pénzügyi Szolgáltatási cégjegyzékszám: 687576.

Ez a dokumentum a Blackwell Global Investments (UK) Limited (a továbbiakban: „Blackwell Global”, „vállalat”, „vállalatunk” és „vállalatunké”) ügyfelek által benyújtott panaszainak befogadására és kezelésére vonatkozó szabályzata. A Blackwell Global elkötelezett az ügyfelek tisztességes módon történő kezelése, valamint annak biztosítása iránt, hogy az általunk Önnek nyújtott termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatos esetleges panaszokat gyors és tisztességes módon kezeljük. Amennyiben bármilyen kérdése lenne e dokumentummal vagy a Blackwell Global részére történő panasztételi jogaival kapcsolatban, keresse bizalommal megfelelőségi munkatársunkat, akinek feladata annak biztosítása, hogy a vállalat megfeleljen a Financial Conduct Authority (FCA) ügyfélpanaszokkal kapcsolatos szabályainak.

Az FCA konkrét szabályokat adott ki arra vonatkozóan, milyen módon kell a szabályozott vállalatoknak kezelnie az üzletfelek panaszait (lásd az FCA kézikönyv: Jogvita-rendezés: Panaszok (DISP) című dokumentumot). Az FCA panaszokra vonatkozó szabályai úgy vannak megalkotva, hogy minimum követelményeket támasszanak az ügyfelektől érkező panaszok kezelésére és megoldására vonatkozóan. Ennek célja, hogy a panaszokat tisztességesen, hatékonyan és pontosan kezeljék a vállalatok, minimalizálva azon panaszok számát, amelyeket a Pénzügyi Ombudsman Szolgálat részére továbbítanak. Ez a szándék összhangban áll az FCA fogyasztóvédelmi jogszabályi célkitűzésével.

1. Panasz benyújtása

Az ügyfelek panaszait vagy sérelmeiket írásban, e-mailen vagy telefonon keresztül, illetve más, az Ön számára kényelmes, elterjedt kommunikációs formában nyújthatják be.

A panaszokat a Vállalat felé az alábbi formákban lehet benyújtani:

- A Panaszkezelési Osztály részére e-mailen keresztül a complaints@blackwellglobal.com vagy a
- Az illetékes Üzletfejlesztési Vezető/Ügyfélkezelő részére

Az Ügyfelek panaszainak érkeztetése, elbírálása és kezelése a Megfelelőségi Osztály feladata. Az

Ügyfélnek a panasztétel során az alábbi információkat kell biztosítania:

- Teljes név (keresztnév és vezetéknév)
- Személyazonosító szám (útlevél/személyigazolvány/jogosítvány száma)
- Kereskedési ügyfélszám és/vagy
- Bróker ügyfélszám (ha van ilyen)
- Panasztevő e-mail címe
- Panasztevő országa
- Incidens dátuma
- Panasz leírása

2. Panaszkezelés

A panasz beérkezése után azt továbbítjuk vállalatunk illetékes osztálya felé, és szükség esetén felvesszük Önnel a kapcsolatot, hogy a panasszal kapcsolatban a lehető legtöbb információ tudomásunkra jusson. Az elégedettség érdekében a panaszt igyekszünk egy munkanapon belül orvosolni.

Amennyiben nem tudjuk egy munkanapon belül orvosolni panaszát, írásban nyugtázzuk annak beérkezését, és kijelöljük megfelelőségi osztályunk egyik tagját arra, hogy járjon utána az ügynek, és bonyolítsa le a vizsgálatot. Az ügy előrehaladásáról folyamatosan tájékoztatjuk. Kérdés esetén bármikor várjuk szíves megkeresését.

A lehetőségek szerinti legkorábbi időpontban, a panasz beérkezésétől számított nyolc héten belül vállaljuk, hogy: Végső írásbeli elbírálást küldünk, amelyben vagy:

- i. Elfogadjuk a panaszt, és ahol erre lehetőség van, jótételi vagy javító intézkedést ajánlunk fel; vagy
- ii. A panasz elfogadása nélkül jótételi, illetve javító intézkedést ajánlunk fel; vagy
- iii. Elutasítjuk a panaszt, amelyhez részletes indoklást nyújtunk; vagy
- iv. Elmagyarázzuk, miért nem tudunk végső elbírálással élni, és előíranyozzuk az elbírálás várható időpontját.

Ekkor részletesen ismertetjük továbbá a Pénzügyi Ombudsman Szolgálatnál történő panasztétel lehetőségének módját, amennyiben elégedetlen a panasz elbírálásával.

Amennyiben elfogadja határozatunkat, kérjük, tájékoztasson minket erről, azonban ha nyolc héten belül erre nem kerül sor, az esetet lezártnak tekintjük.

3. A Pénzügyi Ombudsman Szolgálathoz fordulás joga

Amennyiben nincs megelégedve azzal, ahogyan panaszát orvosoltuk, joga van panaszával a Pénzügyi Ombudsman Szolgálathoz fordulni. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy ezzel a lehetőséggel 6 hónapon belül tud élni! Amennyiben az szükséges, a Blackwell Global teljes körű tájékoztatást nyújt ennek módjáról.

Az Online vitarendezési platformon történő benyújtás joga

Az Online vitarendezési platform az Európai Bizottság által fejlesztett internetes platform, amely célja, hogy segítsen a fogyasztóknak és kereskedőknek az árucikkek és szolgáltatások online vásárlásával kapcsolatos szerződéses jogviták bíróságon kívüli rendezésében.

Panaszát az Online vitarendezési platformon az alábbi weboldal megnyitásával tudja benyújtani:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>