



ZÁSADY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ

1. Úvod

L.F. Investment Limited (dále pouze "**Společnost**") je investiční společností regulovanou Kyperskou komisí pro cenné papíry (dále pouze "**CySEC**") s licenčním číslem 271/15.

Zásady vyřizování stížností Klientů (dále pouze "**Zásady**") upravují postupy používané při vyřizování stížností přijatých od Klientů.

Klientská stížnost je vyjádření nespokojenosti Klientem s opatřeními investičních nebo vedlejších služeb Společnosti.

Tyto Zásady jsou doplňkem k všeobecné povinnosti Společnosti jednat čestně, spravedlivě a profesionálně a v nejlepším zájmu svých Klientů, a zejména v souladu se zásadami stanovenými ve výše uvedených právních předpisech při poskytování investičních služeb a dalších doplňkových služeb.

2. Proces

Klient podá stížnost kontaktováním Společnosti prostřednictvím e-mailu na complaints@purple-trading.com, obsahujícího minimálně tyto informace:

- totožnost Klienta podávajícího stížnost
- detaily stížnosti - úplný a detailní popis obsahu stížnosti včetně rozsahu finanční škody nebo potenciální ztráty, kterou Klient utrpěl nebo může utrpět.

3. Řešení Klientských stížností

V okamžiku, kdy je stížnost Společnosti sdělena, obdrží Klient neprodleně potvrzení o přijetí reklamace od pracovníka Compliance oddělení, jenž se stížnost pokusí vyřešit do 5 pracovních dní, dojde-li k podání stížnosti v pracovní době.

V případě, že stížnost nebyla vyřešena do 5 pracovních dní, Společnost informuje klienta, že odpověď na stížnost může očekávat do 4 týdnů od podání a stížnost bude vyřešena do 8 týdnů od podání stížnosti.

V případě, že klient nebude vyrozuměn o výsledku stížnosti do 8 týdnů nebo je Klient nespokojen s konečnou odpovědí Společnosti, má Klient právo se obrátit se stížností na Finančního Ombudsmana, jehož údaje jsou níže.





**PURPLE
TRADING**

Český překlad tohoto textu je pouze orientační,
právně závazná je původní verze v anglickém

Kontaktní adresa: 13 Lord Byron Avenue, 1096 Nicosia, Cyprus
Kontaktní telefon: +35722848900
Faxová čísla: +357 22660584, +357 22660118
Kontaktní e-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy
Fin.ombudsman@financialombudsman.gov.cy
Webová stránka: www.financialombudsman.gov.cy

Je důležité zmínit, že podáním stížnosti prostřednictvím naší Společnosti si Klient uchovává veškerá svá práva spojená s podáním stížnosti alternativním způsobem např. prostřednictvím CySEC, Finančního ombudsmana pro Kypr, mechanismů ADR nebo příslušných soudů. Je zároveň důležité zmínit, že CySEC nemá pravomoc k poskytování náhrad.

Kromě toho je Společnost povinna poskytnout Komisi informace o přijatých stížnostech a výsledcích jejich šetření.

