



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ

Η Goldenburg Group Limited, καθιέρωσε και εφάρμοσε μια αποτελεσματική και διαφανή διαδικασία για τον εύλογο και άμεσο χειρισμό των καταγγελιών και παραπόνων που υποβλήθηκαν από τον πελάτη.

1. Η υποβολή του Παραπόνου σας

Μπορείτε να υποβάλετε γραπτώς την καταγγελία σας και να την απευθύνετε στο Τμήμα Συμμόρφωσης της Goldenburg Group Limited. Η καταγγελία σας θα απευθύνεται στη διαχείριση παραπόνων, η οποία εξουσιοδοτείται να διερευνήσει και να χειριστεί τις καταγγελίες.

Σας ενθαρρύνουμε να χρησιμοποιήσετε τη συνημμένη *Αίτηση Παραπόνων* και να την αποστείλετε με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

1. Αποστέλλοντας την Αίτηση Παραπόνων ταχυδρομικά ή να την παραδώσετε ο ίδιος στην παρακάτω διεύθυνση: Οδός Σιαφή 1,Κτίριο Porto Bello, 3042 Λεμεσός, Κύπρος
2. Αποστέλλοντας μας την Αίτηση Παραπόνων σας ηλεκτρονικά στην παρακάτω ηλεκτρονική διεύθυνση: info@goldenburggroup.eu
3. Μέσω φαξ στο +357 2403 0076

2. Παραλαμβάνοντας το Παράπονό σας

Θα δεχτούμε την παραλαβή της καταγγελίας σας εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα που λάβαμε την καταγγελία σας. Η Εταιρεία θα σας παράσχει έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς για το παράπονό σας. Ο μοναδικός αριθμός αναφοράς είναι ένας αλφαριθμητικός κωδικός ο οποίος περιλαμβάνει τον κωδικό της ΕΠΕΥ, το έτος και τον αύξοντα αριθμό. Ο μοναδικός αριθμός αναφοράς θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε όλες τις μελλοντικές σας επικοινωνίες με την Εταιρεία, τον Οικονομικό Διαμεσολαβητή ή / και την Κυπριακή Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ("CySEC") σχετικά με τη συγκεκριμένη καταγγελία.

3. Διαχείριση του Παράπονού σας

Μόλις λάβουμε γνώση του παράπονού σας θα το εξετάσουμε προσεκτικά, θα ερευνήσουμε τις συνθήκες που αφορούν το παράπονό σας και θα προσπαθήσουμε να το επιλύσουμε χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Θα κάνουμε οποιαδήποτε ενέργεια για να διερευνήσουμε το παράπονό σας και να σας παρουσιάσουμε το αποτέλεσμα της έρευνάς μας μέσα σε δύο (2) μήνες από την ημερομηνία που υποβάλατε το παράπονό σας σε εμάς. Κατά τη διάρκεια της έρευνας θα σας κρατάμε ενήμερους για τη διαδικασία διαχείρισης του παράπονού σας. Κάποιος από τους διευθυντές μας ενδεχομένως να επικοινωνήσει μαζί σας απευθείας (συμπεριλαμβανομένου επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφώνου) για να μάθει περισσότερες διευκρινήσεις και λεπτομέρειες σχετικά με το παράπονό σας. Θα θέλαμε την πλήρη σας συνεργασία για να επιστεύσουμε την έρευνα και την πιθανή επίλυση του παραπόνου σας.

Σε περίπτωση που το παράπονό σας απαιτεί περαιτέρω διερεύνηση και δεν μπορούμε να το επιλύσουμε εντός δύο (2) μηνών, θα εκδώσουμε μια απάντηση για την καθυστέρηση αυτή γραπτώς ή με άλλο μόνιμο μέσο γραφής. Όταν η απάντηση για την καθυστέρηση έχει σταλθεί, θα αναφέρει τους λόγους της καθυστέρησης και τότε η έρευνα της Εταιρείας είναι πιθανό να ολοκληρωθεί. Σε οποιαδήποτε περίπτωση, θα σας παρουσιάσουμε το αποτέλεσμα της έρευνάς μας εντός ενός (1) μήνα από την έκδοση της απάντησης για καθυστέρηση, αναλόγως με την πολυπλοκότητα της υπόθεσης και της συνεργασίας σας.



4. Τελική Απάντηση

Θα ενημερωθείτε για την τελική απόφαση της Εταιρείας σχετικά με την επίσημη καταγγελία σας και θα λάβετε μια εξήγηση για το αποτέλεσμα. Η Εταιρεία θα προτείνει τα διορθωτικά μέτρα που προτίθεται να λάβει, τα οποία θα οδηγήσουν σε ένα αμοιβαίο επαρκές αποτέλεσμα (εάν είναι δυνατόν).

A. Πληροφορίες Επικοινωνίας του Οικονομικού Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας:

Ιστοσελίδα: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: complaints@financialombudsman.gov.cy

Διεύθυνση: Τ.Θ.: 25735, 1311 Λευκωσία, Κύπρος

Τηλέφωνο: +35722848900

Φαξ: +35722660584, +35722660118

Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με την τελική απόφαση της Εταιρείας μπορείτε να απευθυνθείτε στο γραφείο του Οικονομικού Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας και να ζητήσετε διαμεσολάβηση για πιθανή αποζημίωση. Είναι σημαντικό να επικοινωνήσετε με τον Οικονομικό Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας εντός τεσσάρων (4) μηνών μετά τη λήψη της τελικής απόφασης από την Εταιρεία αλλιώς ο Οικονομικός Διαμεσολαβητής της Κυπριακής Δημοκρατίας αλλιώς ο Οικονομικός Διαμεσολαβητής της Κυπριακής Δημοκρατίας ενδεχομένως να μην είναι σε θέση να επιλύσει το παράπονό σας.

Στο μη πιθανό γεγονός όπου η Εταιρεία δεν θα σας αποστείλει μια τελική απάντηση εντός τριών (3) μηνών μια χρονική περίοδος που έχει οριστεί παραπάνω μπορείτε να επικοινωνήσετε ξανά με το γραφείο του Οικονομικού Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας όχι αργότερα από τέσσερις (4) μήνες από την ημερομηνία στην οποία θα έπρεπε να σας αποστείλουμε την τελική μας απάντηση.

B. Πληροφορίας Επικοινωνίας της Κυπριακής Επιτροπής Κεφαλαιαγορών:

Ιστοσελίδα: <http://www.cysec.gov.cy>

Γενικό Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: info@cysec.gov.cy

Διεύθυνση: Τ.Θ. 24996, 1306 Λευκωσία, Κύπρος

Τηλέφωνο: +35722506600

Φαξ: +35722506700

Μπορείτε να αποστείλετε το παράπονό σας στην Κυπριακή Επιτροπή Κεφαλαιαγορών. Όμως παρακαλώ σημειώστε πως η Κυπριακή Επιτροπή Κεφαλαιαγορών έχουν εξουσία για αποζημιώσεις και για το λόγο αυτό δεν διερευνούν ατομικά παράπονα.

Είναι κατανοητό πως το δικαίωμά σας για οποιαδήποτε νομικό μέσο παραμένει ανεπηρέαστο από την ύπαρξη ή τη χρήση οποιοδήποτε διαδικασιών για παράπονα που αναφέρονται παραπάνω,

Τελευταία ημερομηνία αναθεώρησης: Σεπτέμβριος 2020