



POSTOPEK OBRAVNAVANJA PRITOŽB

A. NAMEN IN OBSEG

Postopek obravnavanja pritožb (»postopek«) je oblikovan z namenom opredeljevanja postopka obravnavanja pritožb, ki jih prejmemo od naših uporabnikov, registriranih kot stranke OKCoin Europe Ltd (»OKX« ali »družba«) in ki imajo sedež oz. bivališče v Evropski uniji ali Evropskem gospodarskem prostoru. Postopek opredeljuje, kako vložiti pritožbo, povzema postopek obravnavanja pritožb in tudi način vložitve pritožbe, če z našim končnim odgovorom niste zadovoljni.

1. Kako vložiti pritožbo

Če se želite pogovoriti v zvezi z vašo zadevo, se obrnite na HelpDesk preko ekipe za podporo strankam. Če ne prejmete zadovoljivega odgovora v 30 delovnih dneh od datuma, ko ste stopili v stik s podporo strankam, lahko upoštevate spodaj navedene možnosti.

Če želite vložiti uradno pritožbo, lahko to storite:

- (a) S spletnim pritožbenim obrazcem OKX
- (b) S pritožbenim obrazcem, ki ga pošljete po e-pošti na complaints.eu@okx.com in je na voljo v vseh 24 uradnih jezikih EU.
- (c) S pritožbenim obrazcem, ki ga prenesete in priporočeno pošljete na naslov: 66A, The Strand, Sliema, SLM1022, Malta

2. Ukrepanje pri OKX

Ko prejmemo pritožbo, jo začnemo takoj preiskovati in reševati. Lahko vas bomo zaprosili za dodatne informacije in bomo zato stopili v stik z vami ali vašim zastopnikom s pomočjo kontaktnih podatkov, ki ste jih navedli v pritožbenem obrazcu. V vsakem primeru vas bomo v roku treh delovnih dni od datuma prejema pritožbe obvestili, da smo zadevo začeli preučevati. V skladu s postopki OKX vam bomo naš končni odgovor na vloženo pritožbo podali v roku 15 delovnih dni. Če to iz kateregakoli razloga ni mogoče, vam bomo sporočili rok, do katerega boste prejeli naš končni odgovor.

3. Končni pisni odgovor

Kot je navedeno zgoraj, ko prejmemo pritožbo in jo pri nas raziščemo, prejmete naš končni pisni odgovor, ki med drugim vsebuje našo odločitev in hkrati podatke, kako lahko vložite nadaljnjo pritožbo pri Uradu arbitra za finančne storitve (Office of the Arbiter of Financial Services, OAFS).



4. Urad arbitra za finančne storitve (OAFS)

Če niste zadovoljni z našim končnim pisnim odgovorom, se lahko obrnete na Urad arbitra za finančne storitve na Malti.