

PROCEDURA DE RECLAMAȚII PENTRU CLIEȚI

Pregătite de
Legal și conformitate – Key Way Investments Limited

Aprobat de
Consiliul de administrație - Key Way Investments
Limited

CUPRINS

I. DEPUNEREA PLÂNGERII DVS.....	3
II. RECUNOAȘTEREA PLÂNGERII DVS.....	4
III. GESTIONAREA RECLAMAȚIEI DVS.....	4
IV. DECIZIA FINALA.....	4
V. FORMUL DE PLÂNGERI.....	5

PROCEDURA DE RECLAMAȚII PENTRU CLIENȚI

Noi, **Key Way Investments Limited – Sucursala București** (denumită în continuare „Compania” sau „Key Way”), am adoptat această Procedură de Reclamații pentru a asigura un proces echitabil și rapid de tratare a reclamațiilor care pot apărea din relația noastră. Procedura se aplica exclusiv la nivelul Sucursalei, fiind întocmită în conformitate cu prevederile legislației naționale a României, pentru a asigura dreptul consumatorului de a depune o plângere privind serviciile prestate de Sucursala.

Key Way Investments Ltd, este autorizată și reglementată de Comisia pentru Valori Mobiliare și Burse din Cipru ca firmă de investiții din Cipru (Numărul de licență CIF 292/16). Key Way Investments Ltd este înregistrată în Cipru în conformitate cu Legea societăților comerciale, cu numărul de înregistrare HE 341196. Sediul social este la 18 Spyrou Kyprianou Avenue, Suite 101, Nicosia 1075, Cipru, și oferă servicii de investiții și servicii auxiliare în România pe baza dreptul de înființare, prin sucursala sa, Key Way Investments Limited – Sucursala București, sucursală înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J40/19161/2017 și cu sediul în București,

Piața Presei strada Libere nr. 3-5, City Gate Sowth Tower, etajul 16, Aripa Nord, Sector 1 Bucuresti

I. DEPUNEREA PLÂNGERII DVS

Puteți să vă depuneți plângerea în scris și să o adresați Sucursalei sau direct Societății Mamă la **Funcția de Gestionare a Reclamațiilor a Companiei**, care este autorizată să gestioneze și să investigheze reclamațiile care le pot fi înaintate.

Sunteți încurajat să utilizați *Formularul de Reclamații* atașat aici și să îl transmiteți în oricare dintre următoarele moduri, fie la Sucursală, fie direct la sediul Societății:

1. Prin trimiterea reclamației prin poștă sau prin transmiterea reclamației personal la următoarea adresă:
 - la Sucursala din România: Piața Presei strada Libere nr. 3-5, City Gate Sowth Tower, etajul 16, Aripa Nord, Sector 1 Bucuresti; sau
 - la sediul companiei: 18 Spyrou Kyprianou Avenue, Suite 101, Nicosia 1075, Cipru
2. Prin depunerea Formularului de Reclamații în format electronic la următoarea adresă de e-mail a Sucursalei din România la adresa support@capex.com sau la sediul Societății la complaints@keywayinvestments.com.
3. Prin fax la +357 22 496 642.

II. RECUNOAȘTEREA PLÂNGERII DVS

Vom confirma primirea reclamației dumneavoastră în termen de cinci (5) zile de la primirea reclamației dumneavoastră și vă vom furniza numărul de referință unic al reclamației dumneavoastră. Numărul unic de referință ar trebui să fie utilizat în toate contactele viitoare cu Compania, Ombudsmanul financiar și/sau ASF sau CySEC cu privire la plângerea specifică.

III. GESTIONAREA RECLAMAȚIEI DVS

Odată ce confirmăm primirea plângerii dvs., o vom examina cu atenție, vom investiga circumstanțele care înconjoară reclamația dvs. și vom încerca să o rezolvăm fără întârzieri nejustificate.

Vom depune toate eforturile pentru a investiga reclamația dvs. și pentru a vă furniza rezultatul investigației noastre în termen de 30 de zile de la data la care ne-ați trimis reclamația. În cazul în care reclamația va fi depusă la Compania-mamă, reclamația va fi redirecționată către Sucursală pentru a fi soluționată în termenul limită de 30 de zile prevăzut de legislația română, sau va fi redirecționată către Sucursală pentru a fi soluționată. În termenul legal stabilit de legislația națională. În timpul procesului de investigare, vă vom ține la curent cu procesul de tratare a reclamației dvs. Unul dintre ofițerii noștri vă poate contacta direct (inclusiv comunicare prin e-mail sau telefon) pentru a obține, acolo unde este necesar, clarificări și informații suplimentare referitoare la reclamația dvs. Vă rugăm să rețineți că vom solicita cooperarea dvs. deplină pentru a accelera investigația și posibilă soluționare a reclamației dvs.

În cazul în care reclamația dvs. necesită investigații suplimentare și nu o putem rezolva în termen de 30 de zile, vom emite un răspuns de reținere în scris sau pe un alt suport durabil. Atunci când este trimis un răspuns de reținere, acesta va indica cauzele întârzierii și când este probabil ca investigația Companiei să fie finalizată. În orice caz, vă vom furniza rezultatul investigației noastre în cel mult 15 zile de la data expirării termenului inițial de 30 de zile.

IV. DECIZIA FINALA

Când ajungem la un rezultat, vă vom informa despre acesta împreună cu o explicație a poziției noastre și a oricăror măsuri de remediere pe care intenționăm să le luăm (dacă este cazul). Clientul fiind persoană fizică are dreptul de a se adresa Avocatului Poporului Financiar cu cerere de reexaminare a plângerii depuse. În plus, Clienții fiind consumator au dreptul de a solicita consultanță gratuită pentru consumatori de la organizațiile sau autoritățile care se ocupă de protecția drepturilor consumatorilor în conformitate cu Legea Aplicabilă.

În cadrul Autorității de Supraveghere Financiară, denumită în continuare ASF, se înființează Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nebanca, denumită în continuare SAL-FIN, în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, denumită în continuare OG nr. 38/2015, care oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL, care funcționează exclusiv în subordinea Autorității de Supraveghere Financiară (ASF).

Pentru a rezolva un litigiu cu un profesionist prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie să-și exprime această opțiune în mod voluntar și să solicite SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.

Dacă nu sunteți mulțumit de decizia finală a Companiei, puteți depune plângerea la Ombudsmanul financiar SAL-FIN și puteți solicita medierea pentru o eventuală compensație. Vă puteți adresa plângerea Ombudsmanului financiar SAL-FIN fără a vă limita dreptul de a depune o plângere direct la o instanță pentru orice dispută în legătură cu un contract pe care l-ați încheiat cu Key Way . De asemenea, vă puteți adresa plângerea Ombudsmanului financiar al Republicii Cipru în termen de patru luni de la primirea unei decizii finale din partea Key Way , în conformitate cu legislația statului membru de origine.

Datele de contact ale SAL-FIN sunt următoarele:

- Denumire: Entitate de soluționare alternativă a litigiilor din sectorul financiar nebanca;
- Adresa pentru corespondența: Splaiul Independenței Nr 15, sector 5, București

Webpage: <http://www.salfin.ro>

Pentru a accesa proceduri alternative de soluționare a litigiilor:

Trebuie să vă exprimați această opțiune în mod voluntar și să vă adresați SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.

Trebuie să dovediți că ați încercat anterior să soluționați disputa direct cu Compania.

Vă puteți menține plângerea la Ombudsmanul financiar SAL-FIN , cu toate acestea, vă rugăm să rețineți că Ombudsmanul financiar SAL-FIN nu are atribuții de restituire și, prin urmare, nu investighează plângeri individuale.

Se înțelege că dreptul dumneavoastră de a intra în justiție rămâne neafectat de existența sau utilizarea oricărei proceduri de reclamație menționate mai sus.

V. FORMUL DE PLÂNGERI

Acesta este formularul pe care trebuie să-l completați dacă doriți să depuneți reclamația la Key Way Investments Limited – Sucursala București („Compania”). Informații complete, actualizate și exacte trebuie furnizate Companiei pentru investigarea și evaluarea corectă a plângerii dumneavoastră.

Vă rugăm să rețineți că formularul de reclamație de mai jos este doar orientativ și nu este exhaustiv. Compania poate solicita informații suplimentare și/sau clarificări și/sau dovezi cu privire la reclamația dumneavoastră.

DATA:

INFORMAȚII CLIENT:

Nume:

Nume de familie:

Număr de identitate sau pașaport:

Țara de naționalitate:

Numele persoanei juridice (în cazul în care Clientul este o persoană juridică):

Număr de tranzacționare contului:

DETALII DE CONTACT ALE CLIENTULUI:

Adresa postala:

Oraș/Provinție:

Cod:

Țară:

Număr de telefon:

E-mail:

Vă rugăm să indicați cea mai convenabilă metodă de comunicare:

DETALII PLÂNGERII:

Data la care a fost creată reclamația:

Angajat care a oferit serviciile Clientului:

Descrierea reclamației: (utilizați o foaie separată dacă este necesar)