

# PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

## A. CÉL ÉS HATÁLY

A Panaszkezelési eljárás (az „Eljárás”) az OKCoin Europe Ltd („OKX” vagy a „Vállalat”) ügyfeleként regisztrált és az Európai Unió vagy az Európai Gazdasági Térségen belüli székhellyel rendelkező felhasználóktól érkező panaszok kezelésére jött létre és fogalmazódott meg. Az Eljárás ismerteti a panasztétel módját, a panaszkezelési folyamatok összefoglalóját, valamint a felterjesztési útvonalakat, amennyiben nem elégedett a tőlünk kapott végső válasszal.

### 1. Hogyan nyújthat be panaszt

Ha szeretne beszélni valakivel egy Önt érintő problémáról, vegye fel a kapcsolatot a HelpDeskkal ügyfélszolgálatunkon keresztül. Ha az Ügyfélszolgálat megkeresésétől számított 30 munkanapon belül nem kapott megfelelő választ, fontolóra veheti az alábbiakat, ingyenesen benyújthat:

Ha azonban hivatalos panaszt szeretne benyújtani, azt is megteheti az alábbiak szerint:

- (a) Az OKX online panaszjelentési űrlapon keresztül
- (b) A panaszjelentési űrlap beküldésével (az EU mind a 24 hivatalos nyelvén elérhető) a [complaints.eu@okx.com](mailto:complaints.eu@okx.com) e-mail-címre
- (c) A panaszjelentési űrlap letöltésével és annak ajánlott küldeményként történő elküldésével a 66A, The Strand, Sliema, SLM1022 címre

### 2. Az OKX által tett intézkedések

A panasz beérkezését követően igyekszünk a panaszokat azonnal kivizsgálni és megoldani. További információkat kérhetünk, és felvesszük Önnel vagy képviselőjével a kapcsolatot a benyújtott panaszjelentési űrlapon megadott elérhetőségeken. Mindenesetre panasz beérkezésétől számított három munkanapon belül tudomásul vesszük azt, és értesítjük a kivizsgálás elindításáról. Az OKX folyamatok tekintetében a benyújtott panaszra a végső válaszlevelünket általában 15 munkanapon belül szoktuk megküldeni, ha viszont ez valamilyen okból nem lehetséges, folyamatosan tájékoztatjuk majd a végső válaszlevél kiállításának új időpontjáról.

### 3. Végső válaszlevél

A fennebb említettek szerint, amint beérkezik egy panasz, és annak belső kivizsgálására is sor került, küldünk Önnek egy végső válaszlevelet, amely többek között tartalmazza a meghozott döntést, és adott esetben tájékoztatást arról, hogyan továbbíthatja panaszát a Pénzügyi Szolgáltatásokért Felelős Döntőbírói Hivatalhoz (Office of the Arbiter of Financial Services, OAFS).



#### **4. Pénzügyi Szolgáltatásokért Felelős Döntőbírói Hivatal (OAFS)**

Ha nem elégedett a végső válaszlevél tartalmával, forduljon a máltai Pénzügyi Szolgáltatásokért Felelős Döntőbírói Hivatalhoz.

#### **5. Adatvédelem**

Az OKX, mint adatkezelő, ezt az [Adatvédelmi Nyilatkozatot](#) biztosítja, hogy ismertesse, hogyan kezeljük a személyes adatokat.