

POSTUPAK RJEŠAVANJA ŽALBE

A. NAMJENA I OPSEG

Postupak za rješavanje žalbi („Postupak”) uspostavljen je i sastavljen za rješavanje pritužbi primljenih od korisnika koji su registrirani kao korisnici OKCoin Europe Ltd („**OKX**” ili „**Tvrtka**”), a nalaze se unutar Europske unije ili Europskog gospodarskog prostora. U postupcima su navedeni koraci za podnošenje žalbe, sažetak postupaka obrade pritužbi i načini za eskalaciju u slučaju nezadovoljstva našim konačnim odgovorom.

1. Kako uložiti žalbu

Ako želite razgovarati s nekim o problemu koji vas brine, možete se obratiti HelpDesku putem našeg korisničkog tima za podršku. Ako niste primili zadovoljavajući odgovor u roku od 30 radnih dana od trenutka kada ste kontaktirali Korisničku podršku, razmislite o sljedećem.

Međutim, ako želite podnijeti službenu žalbu, možete to učiniti na jedan od sljedećih načina:

- (a) Putem OKX mrežnog obrasca za žalbe;
- (b) Podnošenjem obrasca za žalbe (dostupnog na sva 24 službena jezika EU) na adresu e-pošte complaints.eu@okx.com;
- (c) Preuzimanjem i slanjem obrasca za žalbe preporučenom poštom na adresu 66A, The Strand, Sliema, SLM1022.

2. Radnja OKX-a

Nakon što zaprimimo žalbu, nastojimo je istražiti i riješiti u najkraćem mogućem roku. Možemo zatražiti dodatne informacije, te ćemo kontaktirati vas ili vašeg predstavnika putem podataka za kontakt koje ste podijelili putem dostavljenog obrasca za žalbe. U svakom slučaju, potvrdit ćemo vašu žalbu u roku od tri radna dana od datuma primitka kako bismo vas obavijestili da je uzeta u razmatranje. Što se tiče postupaka koje poduzima OKX, općenito ćemo dostaviti naš konačni odgovor na žalbu podnesenu u roku od 15 radnih dana. Ako iz bilo kojeg razloga to nije moguće, obavijestit ćemo vas o novom vremenskom roku za izdavanje konačnog odgovora.

3. Pismo s konačnim odgovorom

Kao što je gore spomenuto, nakon što zaprimimo žalbu i interno je istražimo, podijelit ćemo pismo s konačnim odgovorom koje će između ostalog sadržavati donesenu odluku te, ako je primjenjivo, informacije o načinu na koji svoju pritužbu možete proslijediti Uredu arbitra za financijske usluge (Office of the Arbiter of Financial Services, OAFS).



4. Ured arbitra za financijske usluge (OAFS)

Ako niste zadovoljni sadržajem konačnog odgovora, možete se obratiti Uredu arbitra za financijske usluge na Malti.