



불만
처리 절차

MITRADE EU LIMITED

1. 서문

- (1) Mitrade EU Limited("Mittrade" 또는 "당사")는 허가 번호 438/23에 따라 키프로스 증권거래위원회(Cyprus Securities and Exchange Commission, "CySEC")의 허가 및 규제를 받는 투자회사로서 고객과의 관계에서 발생할 수 있는 불만을 공정하고 신속하게 처리하기 위한 정책 및 절차를 유지 관리합니다.
- (2) 본 불만 처리 절차의 목적은 Mittrade의 고객에게 불만 제출 프로세스에 대해 알리고 Mittrade가 이러한 불만을 처리 및 해결하기 위해 취할 단계를 개략적으로 설명하는 것입니다.

2. 불만 제출 방법

- (1) 불만은 회사가 제공하는 투자 및/또는 보조 서비스와 관련하여 고객이 불만족 사항을 진술하는 것입니다. 당사 서비스에도 만족하지 못하는 부분이 있을 경우, 우선 라이브 채팅 또는 이메일(cs.eu@mitrade.com)을 통해 당사의 고객 지원 부서에 서면으로 연락해야 합니다.
- (2) 고객 서비스 팀이 문제를 해결할 수 없거나 귀하가 받은 답변에 만족하지 못할 경우, 이를 공식 불만 사항으로 처리할 것을 고객 서비스 팀에 요청할 수 있습니다. 또는 complaints.eu@mitrade.com으로 이메일을 보내 당사의 규정준수 부서에 불만 사항을 제출할 수 있습니다.
- (3) 불만 사항은 등록된 귀하의 이메일로 가능하면 빠르게 발송해야 하며 다음 정보를 포함해야 합니다.
 - 귀하의 성명
 - 거래 계좌 번호
 - 날짜 및 영향받는 거래를 포함하여 불만/문제에 대한 모든 설명

3. 처리 프로세스 및 답변

- (1) 당사는 영업일 기준 5일 이내에 불만 사항을 접수하고 체적인 불만 사항과 관련하여 Mittrade, 금융 ombudsman 및/또는 CySEC와의 모든 향후 커뮤니케이션에 사용할 고유 참조 번호를 제공할 것입니다.
- (2) 규정준수 부서는 불만 사항에 대해 공정한 조사를 수행하고 불만 제출일로부터 2개월 이내에 서면으로 회신함으로써 필요한 설명을 포함하여 조사 결과에 대해, 그리고 해당하는 경우 당사가 수행하려는 해결 방안에 대해 알려드릴 것입니다.
- (3) 혹시라도 2개월 이내에 답변할 수 없는 경우에는 지연 사유와 함께 조사가 완료될 것으로 예상되는 기간을 알려드립니다. 어떠한 경우든, 당사는 불만 사항이 처음 제출된 날로부터 3개월 이내에 귀하에게 조사 결과를 제공할 것입니다.

4. 다음 단계

- (1) 당사의 최종 결정이 귀하의 요구를 완전히 충족하지 않거나 위 언급된 3개월의 기간 내에 최종 답변을 제공할 수 없는 경우, 귀하는 키프로스 공화국의 재무 옴부즈맨("FO")에게 불만을 제기할 수 있습니다. 답변받은 날짜로부터 4개월 이내에 FO에 연락해야 하며, 그렇지 않을 경우 FO가 귀하의 불만을 처리하지 못할 수 있습니다.

키프로스 공화국의 금융 옴부즈맨 연락처 정보:

웹사이트: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
이메일: complaints@financialombudsman.gov.cy
우편 주소: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
전화번호: +35722848900
팩스: +35722660584

- (2) 또는 대체 분쟁 해결("ADR") 메커니즘을 통해 불만 사항을 회부할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [유럽 위원회의 온라인 분쟁 해결 플랫폼](#)을 참조하십시오.
- (3) FO 또는 ADR의 결정에 만족하지 못할 경우, 최후의 수단으로 키프로스 공화국 법원을 통해 민사 소송을 진행할 수 있습니다.
- (4) 따라야 할 절차에 대한 자세한 내용은 CySEC 웹사이트 <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain>에서 확인할 수 있습니다.



MiTRADE EU LIMITED는 키프로스 공화국에 설립되었습니다. 회사 등록 번호는 420923이고 등록 주소는 79, SPYROU KYPRIANOU AVE., MGO PROTOPAPAS BUILDING, 1ST FLOOR, 3076, LIMASSOL, CYPRUS입니다. MiTRANDE EU LIMITED는 키프로스 증권거래위원회(CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION, CIF No. 438/23)의 허가 및 규제를 받는 투자회사입니다.