



Polityka i Procedura Rozpatrywania Reklamacji

January 2021

1. Wprowadzenie

W związku z wdrożeniem Dyrektywy 2014/65/UE w sprawie rynków instrumentów finansowych ("MiFID II") oraz zgodnie z przepisami Ustawy o Usługach Finansowych i Rynkach Regulowanych z 87(1) 2017 ("Ustawa"), spółka Conotoxia Ltd (zwana dalej "Spółką") jest zobowiązana do ustanowienia, wdrożenia i prowadzenia skutecznych i przejrzystych procedur dla celów zasadnego i terminowego rozpatrywania reklamacji otrzymywanych od klientów detalicznych lub potencjalnych klientów detalicznych, a także do rejestrowania każdej reklamacji i środków podjętych celem jej rozpatrzenia.

2. Definicje

Zapytanie - jest to zapytanie o dane, informacje lub pomoc.

Spór - jest to nieporozumienie pomiędzy dwiema lub większą liczbą stron, do którego może dojść w różnych sprawach.

Reklamacja - jest to wyrażenie niezadowolenia/oświadczenie o niezadowoleniu kierowane do Spółki przez klienta (osobę fizyczną lub prawną) dotyczące świadczenia usług inwestycyjnych i/lub pomocniczych.

Zgłaszający reklamację - osoba, fizyczna lub prawna, która posiada otwarty rachunek transakcyjny w Spółce, zaakceptowała Regulamin i złożyła reklamację.

3. Zapytania i spory

Jeśli klient jest niezadowolony z usług Spółki lub jeśli posiada zapytanie dotyczące swego rachunku lub działalności Spółki, może skontaktować się on z **Działem Obsługi Klienta** następującymi sposobami:

- a) Email: support@cy.conotoxia.com
- b) Telefon: +357 250 300 46
- c) Chat na stronie [www: forex.cinkciarz.pl](http://www.forex.cinkciarz.pl) lub forex.conotoxia.com.

Dział Obsługi Klienta Spółki ustali, czy na zapytanie klienta można udzielić odpowiedzi od razu, czy też konieczne jest dalsze dochodzenie. Jeśli udzielenie odpowiedzi od razu jest niemożliwe, Spółka zobowiąże się do udzielenia takiej odpowiedzi czy rozwiązania problemu w jak najkrótszym terminie.

Jeśli klient będzie niezadowolony z odpowiedzi na jego zapytanie, może on skierować sprawę do Inspektora ds. Zgodności (Compliance Officer), zgodnie z procesem opisanym w kolejnej sekcji.

4. Oficjalna reklamacja

Wszystkie reklamacje składane przez klientów (lub potencjalnych klientów), bezpośrednio do Spółki lub pośrednio do Komisji, w odniesieniu do sposobu prowadzenia przez Spółkę jej działalności muszą zostać w pełni zbadane przez Inspektora ds. Zgodności oraz, jeśli to możliwe, podjęte muszą zostać odpowiednie działania celem rozwiązania sporu.

Nawet reklamacje, które wydają się błahe mogą prowadzić do poważnych i szkodliwych konsekwencji dla Spółki, jeśli zostaną rozpatrzone w sposób nieprawidłowy lub nie zostaną rozpatrzone w ogóle. Każde zgłoszenie wydające się reklamacją, czy to złożone ustnie czy pisemnie, należy niezwłocznie przekazać Inspektorowi ds. Zgodności.

5. Procedura

Złożenie reklamacji jest bezpłatne.

Reklamacja nie może zawierać języka obraźliwego względem Spółki lub jakiegokolwiek jej pracownika.

Reklamacje należy składać na piśmie przy pomocy Formularza Reklamacji Klienta (Załącznik 1) drogą pocztową lub mailową na adresy podane poniżej:

- a) Adres pocztowy: Chrysorriatissis 11, 3032 Limassol, Cypr (do wiadomości: Inspektor ds. Zgodności)
- b) E-mail: compliance@cy.conotoxia.com

Po otrzymaniu reklamacji, zostanie ona zarejestrowana w "Rejestrze Wewnętrznym" Spółki pod nadanym numerem referencyjnym. Taki numer referencyjny składa się z dziesięciu (10) cyfr, na które składa się kod TRS Spółki (2 cyfry), rok (4 cyfry) oraz numer reklamacji w roku (4 cyfry). Numer ten zostanie podany składającemu reklamację, którego należy używać w przyszłych kontaktach ze Spółką, CySEC i/lub Rzecznikiem Finansowym.

Wszystkie reklamacje będą rozpatrywane przez Inspektora ds. Zgodności zgodnie z procedurami opisanymi poniżej:

- a) Wszystkie reklamacje muszą zostać potwierdzone na piśmie w terminie **pięciu (5) dni roboczych** od ich otrzymania. Pisemne potwierdzenie przesłane przez Spółkę dla złożonej reklamacji będzie obejmować nadany dziesięcio (10) cyfrowy numer referencyjny, a także dane obejmujące imię i nazwisko oraz funkcję osoby, która zajmuje się reklamacją.
- b) Inspektor ds. Zgodności rozpatrzy reklamację i udzieli składającemu reklamację odpowiedzi dotyczącej wyniku/decyzji w terminie dwóch (2) miesięcy. W ramach procesu dochodzeniowego Spółka poinformuje składającego reklamację o wszczęciu procesu rozpatrywania reklamacji, a na żądanie poprosi o podanie dodatkowych informacji, które ułatwią jej rozpatrzenie.
- c) Jeśli dochodzenie nie zostanie zakończone w terminie dwóch (2) miesięcy od złożenia reklamacji, składający reklamację zostanie poinformowany na piśmie o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym terminie zakończenia procesu dochodzeniowego (okres nie będzie przekraczać trzech (3) miesięcy od złożenia reklamacji).
- d) Spółka poinformuje składającego reklamację, iż w razie niezadowolenia z końcowej decyzji Spółki, może on złożyć skargę do Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (strona internetowa: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>) do dalszego rozpatrzenia lub do Rzecznika Finansowego Cypru.
- e) Skargę do Rzecznika Finansowego należy złożyć w terminie trzech miesięcy od otrzymania odpowiedzi od spółki.

Dane Rzecznika Finansowego Republiki Cypryjskiej:

Adres: P.O. Box 25735, 1311 Nikozja

Telefon: +357 22848900

Fax: +357 22660584, +357 22660118

Reklamacje: complaints@financialombudsman.gov.cy

Rzecznik Finansowy: fin.ombudsman@financialombudsman.gov.cy

Strona internetowa: www.financialombudsman.gov.cy

Dane Komisji Papierów Wartościowych i Giełd:

Adres: 19 Diagorou Street, 1097 Nikozja

Telefon: +357 22506600

Fax: +357 22506700

E-mail: info@cysec.gov.cy

Strona internetowa:

www.cysec.gov.cy

6. Ewidencja i rejestr reklamacji

Spółka musi przechowywać pełny rejestr obejmujący wszystkie reklamacje, w tym wszystkie powiązane dokumenty, a także wszelkie działania podjęte w odpowiedzi na nie przez siedem (7) lat od daty ostatniej odpowiedzi.

Inspektor ds. Zgodności jest odpowiedzialny za wprowadzanie wszystkich reklamacji do Rejestru Reklamacji oraz za odnotowanie wyników ich rozpatrzenia. Podane muszą zostać następujące informacje:

- tożsamość składającego reklamację (imię i nazwisko klienta)
- numer rachunku wewnętrznego (podany klientowi przy otwieraniu rachunku)
- pracownik Spółki, do którego skierowano reklamację
- pracownik Spółki odpowiedzialny za relację z tym klientem i jego dział
- data otrzymania reklamacji i jej wprowadzenia do akt
- podsumowanie reklamacji
- wartość portfela składającego reklamację
- przybliżona wartość straty, jaką składający reklamację twierdzi, że poniósł
- data i podsumowanie odpowiedzi udzielonej składającemu reklamację przez Spółkę
- uwagi dotyczące wszelkiej innej istotnej korespondencji ze składającym informację, którą należy przechowywać w aktach klienta

Ewidencja i Rejestr Reklamacji muszą być dostępne do wglądu dla Komisji w dowolnym czasie.

7. Raportowanie reklamacji

Raz na miesiąc, niezależnie od tego czy otrzymano jakąkolwiek reklamację, Spółka składa do Komisji Formularz COMP-CIF. Jeśli otrzymano jakiegokolwiek reklamację, w Formularzu należy zawrzeć informacje o nich oraz o sposobie ich rozpatrzenia.

Załącznik 1
FORMULARZ REKLAMACJI
KLIENTA

Prosimy o wypełnienie poniższych informacji. Proszę mieć na uwadze, iż formularz Reklamacji pełni funkcję jedynie informacyjną i nie jest wyczerpujący, dlatego też Spółka może poprosić o dalsze wyjaśnienia i dowody celem przeprowadzenia skutecznego dochodzenia i rozstrzygnięcia Reklamacji.

Dane klienta	
Imię i nazwisko Numer dowodu osobistego/paszportu Numer rachunku transakcyjnego Kraj zamieszkania Narodowość Numer telefonu Adres email Nazwisko przedstawiciela Conotoxia Adres mailowy przedstawiciela Conotoxia	
Kiedy doszło do zdarzenia, którego dotyczy Reklamacja?	
Szczegóły reklamacji	
Proszę przedstawić poniżej podsumowanie reklamacji. Proszę uzasadnić kwotę sporną oraz podać wszelkie informacje, które mogą pomóc Spółce w rozpatrzeniu reklamacji.	
Czy kontaktował/a się Pan/Pani z władzami w sprawie reklamacji?	☐
Jeśli tak, z którym organem finansowym się Pan/Pani kontaktował/a?	
By ułatwić rozpatrzenie reklamacji, proszę dostarczyć wszelkie dowody popierające reklamację, takie jak zrzuty ekranu czy korespondencja mailowa.	
Podpis:	
Data:	