



# Polityka i Procedura Rozpatrywania Reklamacji

Wrzesień 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(l) 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](mailto: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](http://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.

Klienci mogą kontaktować się z przedstawicielem Działu Rozwoju Biznesu także w Oddziale w Polsce za pośrednictwem następujących kanałów komunikacji:

- a) Email: [poland@cy.conotoxia.com](mailto:poland@cy.conotoxia.com)
- b) Telefon: 0048 224639988
- c) Live chat [www: forex.cinkciarz.pl](http://www.forex.cinkciarz.pl) or [forex.conotoxia.com](http://forex.conotoxia.com)
- d) Adres korespondencyjny: Aleje Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa.

## 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: Chryssorroiatissis 11, 3032 Limassol, Cypr (do wiadomości: Inspektor ds. Zgodności)
- b) E-mail: [compliance@cy.conotoxia.com](mailto: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 dziesięć (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.

Informujemy, że reklamacje kierowane do Conotoxia Ltd. Oddział w Polsce będą rozpatrywane przez Oficera Zgodności zgodnie z poniższymi procedurami:

a) Wszelkie reklamacje muszą być potwierdzone na piśmie w ciągu pięciu (5) dni roboczych od dnia ich otrzymania. Pisemne potwierdzenie przesłane przez Oddział do składającego reklamację będzie zawierało unikalny dziesięciocyfrowy numer referencyjny reklamacji oraz imię i nazwisko oraz stanowisko osoby rozpatrującej reklamację.

b) Funkcjonariusz ds. rozpatrywania skarg (Oficer ds. Zgodności) zbada skargę i bez zbędnej zwłoki udzieli odpowiedzi skarżącemu w ciągu 30 (trzydziestu) dni od otrzymania skargi w sprawie wyniku/decyzji. W trakcie całego procesu dochodzenia Oddział informuje składającego reklamację o sposobie rozpatrzenia jego reklamacji oraz w razie potrzeby prosi o dalsze informacje w celu ułatwienia rozstrzygnięcia reklamacji. Oddział udziela odpowiedzi skarżącemu w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku. Odpowiedź może być udzielona pocztą elektroniczną wyłącznie na prośbę składającego reklamację.

c) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w lit. b), Pełnomocnik ds. rozpatrywania reklamacji skontaktuje się ze składającym reklamację w celu:

- wyjaśnić przyczynę opóźnienia;
- wskazać okoliczności, które należy ustalić w celu rozpatrzenia jej reklamacji;
- określić przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

d) Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:

- podstawę faktyczną i prawną, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z żądaniem reklamującego;
- wyczerpujące informacje na temat stanowiska Oddziału w sprawie zgłoszonych zastrzeżeń wraz ze wskazaniem odpowiednich części umowy;
- imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi wskazujące na jej stanowisko;
- wskazanie terminu zaspokojenia roszczeń zgłoszonych w reklamacji (w przypadku uwzględnienia reklamacji), nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

e) W przypadku niedotrzymania terminu określonego w lit. b), a w określonych przypadkach terminu określonego w lit. c), reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem klienta.

f) Oddział poinformuje skarżącego, że może skierować skargę, jeśli nie będzie usatysfakcjonowany ostateczną odpowiedzią Oddziału, do Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (elektronicznie: [http://www.cysec.gov.cy/en-GB/skargi/jak\\_zlozyc\\_skarge/](http://www.cysec.gov.cy/en-GB/skargi/jak_zlozyc_skarge/)) w celu dalszego dochodzenia, Rzecznik Finansowy Cypru lub Rzecznika Finansowego w Polsce, przedstawiając informacje dotyczące sposobu złożenia skargi. Oddział poinformuje skarżącego o możliwości skorzystania z mediacji lub arbitrażu przez Rzecznika Finansowego w Polsce lub wniesienia pozwu, ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany (tj. CONOTOXIA Sp. z oo oddział w Polsce, Aleje Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa, KRS: 0000854474) oraz sąd właściwy do rozpoznania sprawy.

g) Skarga do Rzecznika Finansowego Cypru powinna zostać złożona w ciągu trzech miesięcy od otrzymania odpowiedzi z Oddziału.

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](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

Rzecznik Finansowy: [fin.ombudsman@financialombudsman.gov.cy](mailto:fin.ombudsman@financialombudsman.gov.cy)

Strona internetowa: [www.financialombudsman.gov.cy](http://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](mailto:info@cysec.gov.cy)

Strona internetowa:

[www.cysec.gov.cy](http://www.cysec.gov.cy)

Ponadto klienci z rezydencją w Polsce mogą skierować skargę do Rzecznika Finansowego w Polsce (za pomocą formularza z załącznika 2), o czym są informowani zgodnie z pkt f, który jednocześnie informuje o podmiocie uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w celu polubownego rozwiązywania sporów, do którego klienci mogą wnioskować o wszczęcie takiego postępowania po niesatysfakcjonujących rezultatach. Dane kontaktowe Rzecznika Finansowego są następujące:

Biuro Rzecznika Finansowego

Glin. Jerozolimskie 87 02-001 Warszawa

Tel. +48 22 333 73 26

Email: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)

Strona internetowa: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

## 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. Raportowanie w Oddziale odbywa się zgodnie z Kalendarzem Raportowania.

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.

<b>Dane klienta</b>	
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?	
<b>Szczegóły reklamacji</b>	
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?	<input type="checkbox"/>
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:	



.....  
(miejsowość, data)

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(adres zamieszkania)

Rzecznik Finansowy  
Wydział Klienta Rynku  
Bankowo-Kapitałowego  
Al. Jerozolimskie 87  
02 – 001 Warszawa

**WNIOSEK**  
**o podjęcie interwencji z podmiotem rynku finansowego,**  
**w związku z nieuwzględnieniem roszczeń w trybie reklamacyjnym**

Wnoszę o podjęcie interwencji wobec

.....  
(podać nazwę podmiotu rynku finansowego, którego sprawa dotyczy)

w sprawie .....

(krótko określić kwestionowane działania podmiotu rynku finansowego, lub wskazać rodzaj/nazwę produktu finansowego, numer umowy, numer polisy, numer szkody)

**Uzasadnienie**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

W uzasadnieniu wniosku należy wskazać:

- stan faktyczny sprawy, tzn. czego ona dotyczy, w tym chronologiczny opis zdarzeń.
- co budzi sprzeciw lub wątpliwości wnioskodawcy w stanowisku/zachowaniu podmiotu rynku finansowego – wskazać zastrzeżenia oraz podać argumenty potwierdzające ich słuszność.
- kiedy wnioskodawca złożył **reklamację** skierowaną do podmiotu rynku finansowego, oraz czy otrzymał na nią odpowiedź (**należy załączyć jej kserokopię lub wskazać okoliczności uniemożliwiające załączenie**).
- jeżeli wnioskodawca występuje w czyimś imieniu powinien dołączyć pełnomocnictwo, które upoważnia do reprezentowania danej osoby.

.....  
(podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)

**Załączniki:**

- 1) posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego, w tym kopie umów wraz z załącznikami, korespondencję prowadzoną z podmiotem, inne dokumenty istotne dla sprawy.
- 2) **dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego** lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie.
- 3) pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik. Wzór pełnomocnictwa znajduje się w zakładce Wzory pism.