

Regulamin rozpatrywania skarg

Ta wersja dokumentu w języku polskim jest dostarczona wyłącznie w celach informacyjnych i nie ma mocy prawnej. Prawnie wiążącą jest wersja tego dokumentu w języku angielskim

1. WPROWADZENIE

INSTANT TRADING EU LTD („Firma”) jest spółką z ograniczoną odpowiedzialnością oferującą usługi inwestycyjne i inne powiązane usługi. Firma jest zarejestrowana na Cyprze, a jej działalność jest regulowana przez Cypryjską Komisję Papierów Wartościowych i Giełd („Komisja” lub „CySEC”). Dlatego Firma jest Cypryjską firmą inwestycyjną (CFI) zgodnie z ustawą o usługach inwestycyjnych i działalności inwestycyjnej oraz rynkach regulowanych z 2007 roku, L.87(I)/2017.

Firma dąży do zapewnienia wysokiej jakości usług i najlepszego działania w interesie swoich klientów („Klienci”, „Ty”). Firma przyjmuje niniejszy Regulamin dotyczący procedury rozpatrywania skarg w celu szybkiego i obiektywnego rozpatrzenia skarg Klientów dotyczących usług świadczonych przez naszą Firmę.

Firma odpowiada za stronę internetową <https://www.forexmart.eu> i nią zarządza. Ta strona jest własnością Firmy.

Możesz skontaktować się z firmą za pomocą poniższych kontaktów:

- Adres: 23A, Spetson, Leda Court, Blok B, Biuro B203, Mesa Geitonia, CY- 4000 Limassol
- Telefon: +357 25057236
- Fax: +357 25722292
- Email: compliance@forexmart.eu

Terminy i definicje:

„**Wnioskodawca**” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która ma prawo złożyć skargę do Firmy i już złożyła skargę.

„**Skarga**” to oświadczenie skierowane do Firmy i wyrażające niezadowolenie Wnioskodawcy ze świadczonych usług inwestycyjnych.

2. PROCEDURA SKŁADANIA SKARGI

Jeśli masz skargę dotyczącą transakcji lub usług świadczonych przez Firmę, możesz złożyć skargę w następujący sposób:

- a) Pobierz i wypełnij formularz skargi znajdujący się w **Załączniku 1** i wyślij go na adres compliance@forexmart.eu. Dołącz również wszystkie materiały, które według Ciebie są dowodem dla poparcia skargi.
- b) Pobierz i wypełnij formularz skargi znajdujący się w Załączniku 1 i prześlij go faksem na numer **+35725057236**. Dołącz również wszystkie materiały, które według Ciebie są dowodem dla poparcia skargi.
- c) Skontaktuj się z działem obsługi klienta, dzwoniąc na numer infolinii ForexMart **+35725654112**.
- d) i postępuj zgodnie z instrukcjami pracownika, a także bądź gotów dostarczyć wszystkich informacji, o które poprosi pracownik.

Informacje niezbędne do wypełnienia formularza lub wysłania wiadomości e-mail (mogą być wymagane dodatkowe dane):

forexmart.eu to strona internetowa i nazwa handlowa cypryjskiej firmy inwestycyjnej INSTANT TRADING EU LTD (Numer rejestracyjny: HE 266937), której działalność jest regulowana przez Cypryjską Komisję Papierów Wartościowych i Giełd (Licencja 266/15)

- a) pełne imię i nazwisko;
- b) data;
- c) numer paszportu;
- d) numer konta;
- e) dane kontaktowe;
- f) kategoria skargi (depozyt, wypłata środków, realizacja zlecenia, inne);
- g) kwota (jeśli występuje);
- h) krótki opis problemu wraz z niezbędnymi informacjami (na przykład, jeśli skarga dotyczy zlecenia lub żądania wypłaty środków, należy podać numer transakcji).

Uwaga:

- Anonimowe skargi nie są rozpatrywane.
- Jeśli wyślesz wiadomość e-mail bez załączonego wypełnionego formularza lub na niewłaściwy adres e-mail (inny niż compliance@forexmart.eu), otrzymasz odpowiedź z prośbą o wypełnienie formularza i/lub ponowne wysłanie listu.
- Wysłanie skargi faksem na inny numer spowoduje brak odpowiedzi ze strony Firmy, ponieważ skarga nie zostanie uznana za otrzymaną.
- Wysyłając niekompletny formularz Skargi, otrzymasz od firmy odpowiedź z prośbą o prawidłowe wypełnienie formularza. Musisz odpowiedzieć w ciągu dwóch (2) tygodni, aby zaakceptować Skargę.
- Skarga złożona telefonicznie może zostać zaakceptowana, jeżeli Klient wyrazi zgodę na wypełnienie formularza w jego imieniu.

Po formalnym otrzymaniu poprawnie wypełnionego formularza Klient otrzymuje pisemne potwierdzenie pocztą elektroniczną w ciągu pięciu (5) dni od daty złożenia skargi. To powiadomienie potwierdza, że Firma otrzymała skargę i podejmuje kroki w celu jej rozwiązania. Do klienta jest wysyłany **niewymagalny numer referencyjny**, który należy podać podczas dalszej interakcji z Firmą lub ze stroną trzecią.

3. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG

Skargi są przyjmowane przez dział obsługi klienta i wysyłane do pracownika Firmy w celu rozpatrzenia. Pracownik musi poinformować wszystkich szefów odpowiednich oddziałów Firmy i uzgodnić niezbędne działania w celu rozważenia okoliczności, które spowodowały złożenie Skargi Klienta i podjęcia natychmiastowej decyzji.

Wyjaśnienie przyczyn może trwać do dwóch (2) miesięcy od daty otrzymania Skargi. Wyniki postępowania są zgłaszane Klientowi. Na podstawie wyników rozpatrzenia Skargi można podjąć decyzję o jej uwzględnieniu lub dalszym rozpatrzeniu. W przypadku gdy potrzebny jest dodatkowy czas na wyjaśnienie okoliczności, Firma prześle Wnioskodawcy pisemne powiadomienie pocztą elektroniczną, podając przyczyny opóźnienia. W każdym przypadku Firma musi udzielić ostatecznej odpowiedzi w terminie nieprzekraczającym trzech (3) miesięcy od daty otrzymania zawiadomienia o rejestracji Skargi.

W trakcie rozpatrywania Skargi Klient ma prawo zażądać informacji o statusie Skargi i przebiegu jej rozpatrywania na każdym etapie oprócz regularnych powiadomień od Firmy. Odpowiedzialny funkcjonariusz może również skontaktować się bezpośrednio z

Wnioskodawcą za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonu, aby w razie potrzeby uzyskać dodatkowe informacje i wyjaśnienia dotyczące Skargi. Klient jest zobowiązany do pełnej współpracy w celu szybkiego rozpatrzenia i rozstrzygnięcia Skargi. Należy pamiętać, że Firma uzna Skargę za rozstrzygniętą i przerwie postępowanie w tej sprawie, jeśli Klient nie odpowie pracownikowi w ciągu trzech (3) miesięcy od daty złożenia Skargi.

4. OSTATECZNA DECYZJA

Po zakończeniu postępowania Klient otrzymuje ostateczną odpowiedź od Firmy, która obejmuje decyzję Firmy, szczegóły odpowiedniego postępowania oraz, w stosownych przypadkach, opis działań w celu zaspokojenia Skargi, które Firma zamierza podjąć.

Jeżeli klient nie jest usatysfakcjonowany decyzją Firmy, ma on prawo złożyć Skargę do Cypryjskiego Rzecznika Praw Obywatelskich i/lub przekazać ją Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (CySEC). Należy pamiętać, że CySEC nie jest uprawniony do odzyskania odszkodowania i dlatego nie będzie rozpatrywała indywidualnych skarg.

To znaczy, że prawo Klienta do wszczęcia postępowania sądowego przeciwko Firmie w związku ze Skargą pozostaje niezmienione i nie zależy od działań opisanych powyżej.

Kompetentne organy - dane kontaktowe

Rzecznik Finansowy Republiki Cypryjskiej:

- Strona internetowa: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
- Email: complaints@financialombudsman.gov.cy
- Adres pocztowy: skr. poczt. 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
- Telefon: +357 22848900
- Fax: +357 22660584, +357 22660118

Cypryjska Komisja Papierów Wartościowych i Giełd

- Strona internetowa:
<http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>
- Email: info@cysec.gov.cy
- Adres pocztowy: skr. poczt. 24996, 1306 Nicosia
- Telefon: +357 22506600
- Fax: +357 22506700

5. RACHUNKOWOŚĆ I PRZECHOWYWANIE DANYCH

Po otrzymaniu Skargi Firma musi odpowiednio zarejestrować ją w rejestrze wewnętrznym. Ponadto, dla wygodnego wyszukiwania informacji, Firma ma prawo do przechowywania następujących danych przez co najmniej 5 (pięć) lat:

- Niepowtarzalny numer referencyjny Skargi;
- ID konta klienta;
- data złożenia oficjalnej Skargi do Firmy;
- nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie Skargi;
- szczegóły Skargi;
- Proces rozpatrywania Skargi;
 - przekazanie do wyższego działu/skierowanie do innego działu;
 - data przekazania do wyższego wydziału/data skierowania;
 - odpowiedzialny pracownik;
 - proces rozpatrywania;

forexmart.eu to strona internetowa i nazwa handlowa cypryjskiej firmy inwestycyjnej INSTANT TRADING EU LTD (Numer rejestracyjny: HE 266937), której działalność jest regulowana przez Cypryjską Komisję Papierów Wartościowych i Giełd (Licencja 266/15)

- o wyniki rozpatrywania;
 - o data odpowiedzi;
- wyniki rozpatrywania skargi i podjęte działania;
- data odpowiedzi.

6. OBOWIĄZKI SPRAWOZDAWCZE

Na koniec każdego miesiąca Firma przesyła do Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd raport na temat wszystkich Skarg otrzymanych w ciągu miesiąca sprawozdawczego. Ponadto Firma informuje o stanie Skargi, a mianowicie informuje CySEC, czy Skarga została przyjęta i jakie działania podjęła Firma.

7. WPROWADZENIE ZMIAN

Firma może okresowo dokonywać przeglądu niniejszego Regulaminu co najmniej raz w roku lub za każdym razem, gdy wystąpią znaczące zmiany w działalności Firmy. Zaktualizowana wersja niniejszego Regulaminu jest zawsze dostępna na stronie internetowej Firmy.

ZAŁĄCZNIK 1

Instant Trading EU LTD
Formularz skarg i próśb

Imię i nazwisko: _____ **ID / numer paszportu:** _____

Numer telefonu domowego: _____ **Numer konta (UIN):** _____

Numer telefonu komórkowego: _____ **Email:** _____

Adres: _____

Kod pocztowy: _____ **Miasto:** _____ **Kraj:** _____

Wybierz temat: _____

Depozyt **Wypłata środków** **Realizacja zlecenia** **Inny**

Kwestionowana kwota (w euro): _____

Proszę podać krótki opis skargi/prośby.: _____

Dodatkowe informacje dotyczące Twojej skargi/prośby (Przykład: jeśli skarga dotyczy zlecenia handlowego lub żądania wypłaty środków, należy podać odpowiedni numer transakcji).

Czy są jakieś dodatkowe materiały/dowody? **TAK** **NIE**

Podpis: _____ **Data:** _____