trading.com

PROCEDURY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. REKLAMACJE

Spółka dąży do zapewnienia szybkiej, uprzejmej, pomocnej, otwartej i pouczającej porady w odpowiedzi na każde zgłoszenie dokonane przez członka społeczeństwa. Zawsze chętnie wysłuchujemy opinii naszych klientów, w szczególności opinii publicznej, na temat naszych ogólnych wyników - tego, co robimy dobrze, a co źle. Zdajemy sobie sprawę, że jak w każdej organizacji, od czasu do czasu coś może pójść nie tak i możemy nie zapewnić standardu usług, który sobie wyznaczyliśmy. Szczególnie chętnie dowiadujemy się o takich przypadkach, ponieważ dają nam one możliwość naprawienia sytuacji i uczenia się na własnych błędach.

W związku z tym, w ramach naszego zobowiązania do zapewnienia naszym klientom jak najlepszej obsługi, utrzymujemy skuteczne i przejrzyste procedury szybkiego rozpatrywania skarg dla wszystkich obecnych i potencjalnych klientów, prowadzimy ewidencję skarg i środków podjętych w celu ich rozwiązania, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami i/lub regulacjami, a także mamy przyjemność działać zgodnie z procedurami zarządzania skargami Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd ("CySEC").

Postaramy się rozpatrzyć Twoją skargę w sposób szybki, uczciwy i skuteczny. Będziemy postępować zgodnie z procedurami opisanymi poniżej, aby zapewnić, że skarga zostanie rozpatrzona w ciągu trzydziestu (30) dni roboczych (o ile to możliwe). Niektóre skargi mogą zostać rozpatrzone szybciej, w zależności od faktów i charakteru skargi. Jeśli skarga jest bardziej złożona i jej rozpatrzenie zajmie więcej niż trzydzieści (30) Dni Roboczych, poinformujemy o przyczynach opóźnienia.

2. RODZAJE ROZPATRYWANYCH SKARG

Zgodnie z powyższym, będziemy badać wszelkie pisemne wyrażenia niezadowolenia wobec naszej Spółki związane z inwestycjami i/lub usługami dodatkowymi świadczonymi przez naszą Spółkę, zgodnie z Procedurami rozpatrywania skarg określonymi w niniejszym dokumencie. Wyżej wymienione powody niezadowolenia mogą obejmować, ale nie ograniczać się do następujących:

a) postrzegana niesprawiedliwość z powodu domniemanego niewłaściwego administrowania z naszej strony, odnoszącego się do:

   i) Rachunku (Rachunków) użytkownika u nas i/lub Transakcji i/lub Umów przeprowadzonych i/lub odzwierciedlonych w nich;
   ii) praw użytkownika wynikających z "Umowy z klientem / Regulaminu", naszej "Polityki kategoryzacji klientów", naszej "Polityki realizacji zleceń", naszej "Polityki dotyczącej konfliktów interesów", naszej "Polityki zapobiegania praniu pieniędzy" i "Programu funduszu rekompensat dla inwestorów", zgodnie z sekcją "O nas" w naszej internetowej platformie transakcyjnej.

b) odmowy udzielenia informacji dotyczących Rachunku i/lub Transakcji i/lub Kontraktów przeprowadzonych i/lub odzwierciedlonych na nim; i/lub

c) niezadowolenia ze sposobu, w jaki odpowiadamy na zapytanie i/lub czasu, jaki zajęło nam udzielenie odpowiedzi.

3. WYMOGI PROCEDURALNE

Wszelkie skargi, spory lub rozbieżności między nami muszą być rozpatrywane w Republice Cypryjskiej, zgodnie z Procedurami rozpatrywania skarg określonymi w niniejszym dokumencie, a użytkownik zgadza

trading.com Markets EU Ltd
5 Eirinis Street, 3042 Limassol, Cypr
support.eu@trading.com
www.trading.com/eu

się, że mamy prawo do rozstrzygania wszelkich skarg, sporów lub rozbieżności między nami zgodnie z Procedurami rozpatrywania skarg określonymi w niniejszym dokumencie.

Jeśli skarga lub spór nie może zostać rozwiązany wewnętrznie przez nas zgodnie z naszymi Procedurami rozpatrywania skarg określonymi w niniejszym dokumencie, użytkownik może skierować sprawę do zatwierdzonego systemu rozstrzygania sporów (ADR) określonego w sekcjach 10 i 11 poniżej, jeśli sobie tego życzy. Jeśli użytkownik chce skierować swoją skargę do "Rzecznika ***Finansowego"*** *lub* ***ADR***, poniżej znajdują się odpowiednie dane kontaktowe:

Rzecznik Finansowy Republiki Cypryjskiej
Adres: 13 Lord Byron Avenue, 1096 Nikozja, Cypr
Telefon: 22848900
Faks: 22660584, 22660118
E-mail: Reklamacje: complaints@financialombudsman.gov.cy
Rzecznik Finansowy: fin.ombudsman@financialombudsman.gov.cy
Strona internetowa: www.financialombudsman.gov.cy

Służba Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Adres: 6 Andrea Araouzou, Nikozja, 1421, Cypr
Telefon: 00357 22867100
E-mail: ccps@meci.gov.cy Strona internetowa: https://consumer.gov.cy/
Więcej informacji na temat ADR i internetowego rozstrzygania sporów ("ODR") można znaleźć na stronie: http://ec.europa/eu/odf.

Należy pamiętać, że wszelkie skargi i / lub spory, które możesz mieć przeciwko naszej firmie, które odnoszą się do handlu kontraktami CFD na kryptowaluty, nie kwalifikują się i nie będą przyjmowane do przeglądu / rozpatrzenia przez Rzecznika Finansowego Republiki Cypryjskiej.

4. KIEDY ZŁOŻYĆ SKARGĘ - OGRANICZENIA CZASOWE

Wszelkie rozbieżności na wyciągach z konta należy zgłaszać nam na piśmie w ciągu dwudziestu czterech (24) godzin od ich wystąpienia. Niezgłoszenie sprzeciwu w wyżej wymienionym terminie dwudziestu czterech (24) godzin może zostać uznane, według uzasadnionego uznania Spółki, za ratyfikację przez użytkownika wszystkich działań podjętych przez nas przed otrzymaniem takich raportów. Użytkownik zgadza się niezwłocznie zwrócić naszą uwagę na wszelkie informacje ustne, co do których ma powody sądzić, że są niezgodne z jego własnymi informacjami. Użytkownik rozumie, przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że błędy, niezależnie od tego, czy skutkują zyskiem, czy stratą dla użytkownika, zostaną skorygowane, a Konto użytkownika zostanie uznane lub obciążone w taki sposób i w takim zakresie, aby Konto użytkownika znalazło się w takiej samej sytuacji, w jakiej znajdowałoby się, gdyby błąd nie wystąpił.

Wszelkie inne reklamacje należy zgłaszać do nas na piśmie w ciągu trzech (3) Dni Roboczych od wystąpienia zdarzenia, które dało podstawę do złożenia reklamacji (dla celów niniejszego dokumentu, o ile kontekst nie wymaga inaczej, "Dni Robocze" to dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy na Cyprze). Brak sprzeciwu w wyżej wymienionym terminie trzech (3) Dni Roboczych od wystąpienia zdarzenia, które stanowi podstawę do złożenia skargi, może zostać uznany, według rozsądnego uznania Spółki, za potwierdzenie przez użytkownika wszystkich działań podjętych przez nas przed złożeniem skargi.

Niezależnie od powyższego, Spółka, w ramach swojego zobowiązania do uczciwego traktowania wszystkich swoich klientów, dokona przeglądu i rozpatrzy skargę, która została złożona poza ramami czasowymi wskazanymi powyżej. Jeśli jednak skarga zostanie złożona do nas piętnaście (15) miesięcy od momentu, w którym użytkownik dowiedział się lub powinien był się dowiedzieć o kwestii, która spowodowała złożenie skargi, skarga może nie kwalifikować się do rozpatrzenia przez Rzecznika Finansowego.

5. JAK ZŁOŻYĆ FORMALNĄ SKARGĘ

Klienci, którzy chcą złożyć formalną skargę, muszą to zrobić, wypełniając formularz skargi, który można pobrać z sekcji Strefa Członka w naszym Internetowym Systemie Transakcyjnym, i przesyłając go na następujący adres e-mail: complaints.eu@trading.com, wraz z odpowiednimi załącznikami.

Wszystkie formalne skargi będą rozpatrywane przez Dyrektora ds. zgodności lub, na jego polecenie, przez członka Działu ds. zgodności, a wszelkie podjęte działania będą zgodne z procedurami opisanymi poniżej.

Po otrzymaniu skargi gromadzimy i badamy wszystkie istotne dowody i informacje dotyczące skargi. Następujące informacje i dokumenty powinny, w miarę możliwości, zostać uzyskane i zapisane oraz dostarczone specjaliście ds. zgodności w ramach formalnej skargi, aby zapewnić, że skarga zostanie rozpatrzona w najbardziej efektywny i sprawiedliwy sposób: (a) Numer rachunku; (b) Data pierwszego wystąpienia problemu; (c) Krótkie podsumowanie skargi; (d) Sporna kwota i waluta; (e) Załączenie wszelkiej dokumentacji lub innych materiałów, które mogą pomóc w rozwiązaniu skargi.

Po otrzymaniu formalnej skargi klienta, w ciągu pięciu (5) dni roboczych od daty otrzymania skargi zostanie wysłane pisemne potwierdzenie. Potwierdzenie to będzie stanowić potwierdzenie, że podejmujemy niezbędne działania w celu rozstrzygnięcia skargi, a także będzie zawierać przybliżone ramy czasowe wymagane w tym celu. Użytkownik zostanie również poinformowany o unikalnym numerze referencyjnym, który został przypisany do jego skargi.

Użytkownik powinien używać wspomnianego unikalnego numeru referencyjnego we wszystkich kontaktach ze Spółką, a także z Rzecznikiem Finansowym, ADR i/lub CySEC, w stosownych przypadkach.

Nasza odpowiedź potwierdzająca będzie zawierać szczegóły naszej Procedury rozpatrywania skarg, której bezpłatna kopia jest dostępna na naszej stronie internetowej pod następującym adresem URL: http://www.trading.com/eu.

6. WSTĘPNA ODPOWIEDŹ

W trakcie rozpatrywania skargi i nie później niż piętnaście (15) dni roboczych od daty otrzymania formalnej skargi wyślemy użytkownikowi drugą wiadomość e-mail zawierającą pełny opis planowanych działań dochodzeniowych, wszelkie dotychczasowe ustalenia oraz, w stosownych przypadkach, wszelkie oferty zadośćuczynienia ("Wstępna odpowiedź").

W wiadomości tej ponownie poinformujemy użytkownika o przysługujących mu prawach, o tym, kto rozpatruje jego formalną skargę (zazwyczaj będzie to specjalista ds. zgodności z przepisami lub członek Działu ds. zgodności z przepisami) oraz o sposobie skontaktowania się z tą osobą.

trading.com Markets EU Ltd
5 Eirinis Street, 3042 Limassol, Cypr
support.eu@trading.com
www.trading.com/eu

7. DALSZE POTWIERDZENIE

W sytuacji, gdy użytkownik odpowie na wstępną odpowiedź, ponownie potwierdzimy otrzymanie odpowiedzi w ciągu pięciu (5) dni roboczych od otrzymania takiej odpowiedzi ("Potwierdzenie odpowiedzi klienta na wstępną odpowiedź").

8. OSTATECZNA ODPOWIEDŹ

Po zakończeniu dochodzenia w sprawie skargi, ponownie napiszemy do użytkownika i zaoferujemy mu podsumowanie wyników naszego dochodzenia. W stosownych przypadkach może to również obejmować ostateczną ofertę zadośćuczynienia. Takie pisma będą wyraźnie oznaczone jako ostateczna odpowiedź i będą zawierać szczegółowe informacje o tym, jak skontaktować się z Rzecznikiem Finansowym lub ADR, jeśli skarga nie została rozwiązana w sposób satysfakcjonujący lub jeśli oferta zadośćuczynienia zostanie uznana za niewystarczającą lub nieodpowiednią.

Podejmiemy próbę wysłania ostatecznej odpowiedzi w ciągu trzydziestu (30) dni roboczych od daty otrzymania formalnej skargi lub dziesięciu (10) dni roboczych po przyjęciu lub odrzuceniu oferty zadośćuczynienia (w stosownych przypadkach), w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

Terminy określone powyżej mogą nie zawsze być możliwe, ponieważ czasami złożoność skargi może wymagać więcej czasu na pełne zbadanie. Zawsze będziemy przestrzegać wytycznych regulacyjnych w odniesieniu do skargi i w związku z tym zawsze zapewnimy, że użytkownik będzie informowany o swojej skardze i naszych działaniach w odpowiedzi na jego skargę oraz że będzie na bieżąco informowany bez zbędnej zwłoki.

9. WSTRZYMANIE ODPOWIEDZI

Jeśli z jakiegokolwiek powodu nie będziemy w stanie zakończyć dochodzenia i udzielić ostatecznej odpowiedzi (zob. powyżej) na skargę w terminie określonym powyżej, wydamy tak zwaną "odpowiedź wstrzymującą".

Celem tej "odpowiedzi wstrzymującej" jest poinformowanie użytkownika o powodach, dla których nie możemy udzielić ostatecznej odpowiedzi na jego skargę w terminie określonym powyżej, a także dalsze wskazanie, co dzieje się ze skargą, a także wskazanie, kiedy można spodziewać się ponownej wiadomości od nas.

W przypadku otrzymania odpowiedzi wstrzymującej zapraszamy do osobistego omówienia sprawy z naszym Dyrektorem Zarządzającym. Celem tego kroku jest zapewnienie, że Ty (i Twoja skarga) otrzymacie najwyższy priorytet w sytuacjach, w których skarga nie może zostać w pełni rozwiązana w ramach normalnych procesów dochodzeniowych.

10. SKŁADANIE SKARG DO RZECZNIKA FINANSOWEGO

Możesz skierować swoją skargę do "Rzecznika Finansowego", jeśli jesteś niezadowolony z naszej oceny i decyzji, pod warunkiem, że:

- Twoja skarga / spór / różnica nie dotyczy kwoty przekraczającej 170.000 €;
- Po raz pierwszy złożysz formalną skargę do Spółki w ciągu piętnastu (15) miesięcy od dnia, w którym dowiedziałeś się lub powinieneś się dowiedzieć, że wystąpił powód Twojej skargi;

trading.com Markets EU Ltd
5 Eirinis Street, 3042 Limassol, Cypr
support.eu@trading.com
www.trading.com/eu

- Otrzymasz naszą ostateczną odpowiedź w ciągu trzech (3) miesięcy od dnia, w którym potwierdziliśmy otrzymanie Twojej skargi i nie jest ona dla Ciebie satysfakcjonująca, lub od daty końcowej, do której powinieneś otrzymać naszą ostateczną odpowiedź w przypadku, gdy jej nie otrzymasz;
- złożyć skargę do Rzecznika Finansowego w ciągu czterech (4) miesięcy od daty otrzymania przez nas Ostatecznej odpowiedzi lub od daty końcowej, do której powinniśmy ją przekazać w przypadku nieotrzymania Ostatecznej odpowiedzi;
- Nie został wydany wyrok sądu w sprawie tej samej skargi lub nie toczy się postępowanie sądowe w sprawie rozpatrzenia tej samej skargi.

Upewnij się, że skopiowałeś unikalny numer referencyjny swojej skargi, gdy kierujesz formalną skargę do Rzecznika Finansowego.

11. SKŁADANIE SKARG DO PODMIOTU ZAJMUJĄCEGO SIĘ ALTERNATYWNYM ROZSTRZYGANIEM SPORÓW ("ADR")

Oprócz prawa wspomnianego powyżej, użytkownik może skierować swoją skargę przeciwko Spółce do podmiotu zajmującego się alternatywnym rozstrzyganiem sporów ("ADR").

Jeśli użytkownik chce skierować swoją skargę do podmiotu ADR na Cyprze, powinien zapoznać się z odpowiednimi danymi kontaktowymi ADR zarejestrowanego w odpowiednich organach krajowych.

12. POSTĘPOWANIE CYWILNE

W przypadku, gdy klient nie jest usatysfakcjonowany decyzją/orzeczeniem wydanym przez Rzecznika Finansowego lub ADR w odniesieniu do jego skargi, może on podjąć działania cywilne (tj. zwrócić się do sądów cypryjskich).

13. SKŁADANIE SKARG PRZEZ KLIENTÓW TRANSGRANICZNYCH

Klienci prowadzący działalność transgraniczną mogą złożyć oficjalną skargę do Spółki zgodnie z tą samą procedurą, która została opisana powyżej.

Klienci transgraniczni mogą złożyć do nas skargę w swoim języku ojczystym lub w dowolnym innym języku, a my zapewnimy tłumaczenie takiej skargi na język angielski. Abyśmy mogli w pełni ocenić taką skargę, będziemy musieli otrzymać wszystkie dostępne szczegóły i/lub informacje, aby uniknąć opóźnień w tłumaczeniu.

Tłumaczenie takich skarg będzie zapewniane albo przez wewnętrzne zasoby, które są uważane za wystarczające/kompetentne, albo przez zewnętrznych partnerów biznesowych w przypadkach, gdy rozmiar skargi przekracza wewnętrzną dostępność.

14. MONITOROWANIE SKARG

CySEC wymaga od nas prowadzenia szczegółowej dokumentacji dotyczącej poszczególnych skarg. Ponadto, zgodnie z wymogami CySEC, prowadzimy wewnętrzny rejestr skarg, w którym przechowywane są wszystkie istotne informacje i postępy każdej skargi.

Jesteśmy zobowiązani do comiesięcznego przekazywania CySEC informacji dotyczących skarg otrzymywanych od naszych klientów.

trading.com Markets EU Ltd
5 Eirinis Street, 3042 Limassol, Cypr
support.eu@trading.com
www.trading.com/eu

Jesteśmy zobowiązani do raportowania do kierownictwa wyższego szczebla, co najmniej raz w roku, w sprawie rozpatrywania skarg zgłaszanych do CySEC, a także w sprawie środków zaradczych podjętych lub które zostaną podjęte w związku z wszelkimi niedociągnięciami i/lub słabościami, które mogą zostać zidentyfikowane.

Informacje prywatne nie są udostępniane żadnym stronom trzecim, a my przestrzegamy Dyrektywy 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych, transponowanej do prawa cypryjskiego przez ustawę cypryjską 138(I)2001 w sprawie przetwarzania danych osobowych (ochrona osób fizycznych), zgodnie z następnie zmienioną ustawą cypryjską z 2003 r. (37(I)2003) ("Przepisy dotyczące ochrony danych osobowych"), które mogą obowiązywać od czasu do czasu i być zastępowane lub zmieniane od czasu do czasu.

15. NASZE PRAWO DO DOCHODZENIA NALEŻNOŚCI

Powyższa Procedura rozpatrywania skarg nie ma zastosowania do pieniędzy, które użytkownik może być nam winien.

Możemy wszcząć postępowanie sądowe przeciwko użytkownikowi w celu odzyskania wszelkich długów należnych Spółce od użytkownika.

16. TYMCZASOWE ZADOŚĆUCZYNIENIE LUB NAKAZ SĄDOWY

Żadne z postanowień niniejszego dokumentu nie uniemożliwia żadnej ze stron wystąpienia do sądu o tymczasowe lub nakazowe zadośćuczynienie. Każda ze stron przyjmuje do wiadomości, że naruszenie postanowień określonych w niniejszym dokumencie może spowodować nieodwracalną szkodę i krzywdę drugiej strony, a zatem każde takie naruszenie może zostać zakazane w drodze postępowania nakazowego, oprócz wszelkich innych praw i środków zaradczych, które mogą być dostępne dla każdej ze stron zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub na zasadzie słuszności.

trading.com Markets EU Ltd
5 Eirinis Street, 3042 Limassol, Cypr
support.eu@trading.com
www.trading.com/eu