

INSTANT TRADING EU LTD

Rozporządzenie w sprawie procedury rozpatrywania reklamacji

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 dodatkowe. Firma jest zarejestrowana na Cyprze, a jej działalność jest regulowana przez Cypryjską Komisję Papierów Wartościowych i Giełd („Komisja” lub „CySEC”). Firma jest Cypryjską Firmą Inwestycyjną (CFI) zgodnie z ustawą o usługach inwestycyjnych i działalności inwestycyjnej oraz rynkach regulowanych z 2017 roku, L.87(I)/2017. Firma prowadzi działalność maklerską w Polsce za pośrednictwem oddziału.

Firma dąży do zapewnienia wysokiej jakości usług oraz działania w najlepszym interesie swoich Klientów („Klienci”, „Ty”). Firma przyjmuje niniejsze Rozporządzenie w sprawie procedury rozpatrywania reklamacji w celu szybkiego i obiektywnego rozpatrzenia reklamacji Klientów, dotyczących usług świadczonych przez naszą Firmę.

Firma prowadzi oraz zarządza stroną internetową <https://www.instaforex.eu>.

Możesz skontaktować się z Firmą za pomocą poniższych danych kontaktowych:

- Adres: 23A, Spetson, Leda Court, Block B, Office B203, Mesa Geitonia, CY- 4000 Limassol, Cypr
- Telefon: +357 25654112
- Faks: +357 25722292
- E-mail: compliance@instaforex.eu

lub

- INSTANT TRADING EU LTD Oddział w Polsce
- ul. Jana Karola Chodkiewicza 61, 85-667 Bydgoszcz
- Tel: +48221530123
- E-mail: compliance@instaforex.eu

Terminy i definicje:

“Wnioskodawca” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która ma prawo złożyć reklamację do Firmy lub już ją złożyła.

“Reklamacja” to oświadczenie skierowane do Firmy, wyrażające niezadowolenie Wnioskodawcy ze świadczonych usług inwestycyjnych.

2. PROCEDURA SKŁADANIA REKLAMACJI

Jeśli chcesz złożyć reklamację dotyczącą transakcji lub usług świadczonych przez Firmę, można to zrobić w następujący sposób:

instaforex.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) Pobierz i wypełnij formularz reklamacji **znajdujący się w Załączniku 1** oraz wyślij go na adres compliance@instaforex.eu. Dołącz również wszystkie materiały, które według Ciebie są niezbędne jako dowody na poparcie reklamacji.
- b) Pobierz i wypełnij formularz reklamacji **znajdujący się w Załączniku 1** oraz prześlij go faksem na numer **+35725722292**. Dołącz również wszystkie materiały, które według Ciebie są niezbędne jako dowody na poparcie reklamacji.
- c) Pobierz i wypełnij formularz reklamacji **znajdujący się w Załączniku 1** oraz prześlij go pocztą lub dostarcz osobiście na podany powyżej adres. Dołącz również wszystkie materiały, które według Ciebie są niezbędne jako dowody na poparcie reklamacji.
- d) Postępuj zgodnie z instrukcjami pracownika, a także bądź gotów(-a) dostarczyć wszystkich informacji, o które poprosi pracownik.

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

- a) pełne imię i nazwisko;
- b) data;
- c) rodzaj oraz seria i numer dokumentu tożsamości;
- d) numer konta handlowego;
- e) dane kontaktowe;
- f) kategoria reklamacji (wpłata, wypłata środków, realizacja zlecenia, inne);
- g) kwota (jeśli dotyczy);
- h) krótki opis problemu wraz z niezbędnymi informacjami (na przykład, jeśli reklamacja dotyczy zlecenia lub żądania wypłaty środków, należy podać numer transakcji).

WAŻNE:

- Anonimowe reklamacje nie są rozpatrywane.
- Wysyłając wiadomość e-mail bez załączonego wypełnionego formularza lub na niewłaściwy adres e-mail (inny niż compliance@instaforex.eu), otrzymasz odpowiedź z prośbą o wypełnienie formularza i/lub ponowne wysłanie wiadomości.
- Wysłanie reklamacji faksem na inny numer spowoduje brak odpowiedzi ze strony Firmy, ponieważ reklamacja nie zostanie uznana za otrzymaną.
- Wysyłając niekompletny formularz reklamacji, otrzymasz od Firmy odpowiedź z prośbą o prawidłowe wypełnienie formularza. Należy odpowiedzieć w ciągu dwóch (2) tygodni, abyśmy mogli kontynuować procedurę rozpatrywania reklamacji.
- Reklamacja złożona telefonicznie może zostać zaakceptowana, jeżeli Klient wyrazi zgodę na wypełnienie formularza w jego imieniu.

instaforex.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)

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

3. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Reklamacje są przyjmowane przez Dział Obsługi Klienta i wysyłane do odpowiedniego pracownika Firmy w celu rozpatrzenia. Dany pracownik musi poinformować wszystkich szefów odpowiednich działów Firmy i uzgodnić niezbędne działania w celu rozważenia okoliczności, które spowodowały złożenie reklamacji przez Klienta i podjęcia natychmiastowej decyzji.

Rozpatrzenie reklamacji ma miejsce niezwłocznie i nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Wyniki postępowania są zgłaszane Klientowi. Na podstawie wyników rozpatrzenia reklamacji można podjąć decyzję o jej uwzględnieniu lub dalszym rozpatrzeniu. W przypadku gdy potrzebny jest dodatkowy czas na wyjaśnienie okoliczności, Firma prześle Wnioskodawcy powiadomienie pocztą elektroniczną, podając przyczyny opóźnienia oraz nowy termin rozpatrzenia reklamacji. W powyższym przypadku Firma musi udzielić ostatecznej odpowiedzi w terminie nieprzekraczającym 60 dni od dnia złożenia reklamacji.

W trakcie procesu rozpatrywania reklamacji Klient ma prawo zażądać informacji o statusie reklamacji i przebiegu jej rozpatrywania na każdym etapie, oprócz regularnych powiadomień, które otrzymuje od Firmy. Pracownik odpowiedzialny za procedurę rozpatrzenia reklamacji może również skontaktować się bezpośrednio z Wnioskodawcą za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, aby w razie potrzeby uzyskać dodatkowe informacje i wyjaśnienia dotyczące reklamacji. Klient jest zobowiązany do pełnej współpracy w celu szybkiego rozpatrzenia i rozstrzygnięcia reklamacji. Należy pamiętać, że Firma uzna reklamację za rozstrzygniętą i przerwie postępowanie w tej sprawie, jeśli Klient nie udzieli danemu pracownikowi odpowiedzi w ciągu trzech (3) miesięcy od daty złożenia reklamacji.

4. OSTATECZNA DECYZJA

Po zakończeniu postępowania Klient otrzymuje ostateczną odpowiedź od Firmy, która obejmuje: decyzję Firmy, szczegóły odpowiedniego postępowania oraz podstawy prawne i faktyczne rozstrzygnięcia, wyczerpującą informację na temat stanowiska Firmy wraz z podniesionymi zastrzeżeniami, przywołanie odpowiednich postanowień umowy z Klientem, imię i nazwisko osoby rozstrzygającej reklamację, termin w którym żądanie Klienta zostanie spełnione, nie dłuższy niż 30 dni w przypadku uznania reklamacji w stosownych przypadkach oraz opis działań w celu rozstrzygnięcia reklamacji, które Firma zamierza podjąć. W przypadku odrzucenia

reklamacji odpowiedź powinna zawierać informację o możliwości złożenia odwołania do właściwego Rzecznika Finansowego oraz o możliwości wniesienia powództwa do sądu właściwego, z podaniem podmiotu, który powinien być pozwany do rozpoznania sprawy.

W przypadku gdy Klient nie jest usatysfakcjonowany decyzją Firmy, ma on prawo złożyć reklamację do właściwego Rzecznika Finansowego i/lub przekazać ją Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (CySEC). Przy czym należy pamiętać, że CySEC nie posiada uprawnień w zakresie przyznawania rekompensat i w związku z tym nie rozpatruje indywidualnych reklamacji.

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

Odpowiednie organy - dane kontaktowe:

Rzecznik Finansowy Republiki Cypryjskiej:

- Strona internetowa: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
- E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy
- Adres korespondencyjny: skr. poczt. 25735, 1311 Nikozja, Cypr
- Telefon: +357 22848900
- Faks: +357 22660584, +357 22660118

Rzecznik Finansowy w Polsce:

- <https://rf.gov.pl>
- E-mail: biuro@rf.gov.pl
- Adres korespondencyjny: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa
- Telefon: 22 333 73 26, 22 333 73 27
- Faks: 22 333 73 29

Cypryjska Komisja Papierów Wartościowych i Giełd

- Strona internetowa: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>
- E-mail: info@cysec.gov.cy
- Adres korespondencyjny: skr. poczt. 24996, 1306 Nikozja, Cypr
- Telefon: +357 22506600
- Faks: +357 22506700

instaforex.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)

Komisja Nadzoru Finansowego:

- Strona internetowa: <https://www.knf.gov.pl>
- E-mail: knf@knf.gov.pl
- Adres korespondencyjny: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419
- Telefon: +48 (22) 262-50-00
- Faks: +48 (22) 262-51-11

5. PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI

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

- Unikalny numer referencyjny reklamacji;
- Identyfikator konta handlowego Klienta;
- Data złożenia oficjalnej reklamacji do Firmy;
- Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacji;
- Szczegóły reklamacji;
- Proces rozpatrywania reklamacji;
- eskalacja / przekazanie do innego działu;
- data eskalacji / przekazania;
- wyznaczony pracownik;
- proces postępowania;
- wyniki postępowania;
- data odpowiedzi;

6. OBOWIĄZKI SPRAWOZDAWCZE

Na koniec każdego miesiąca Firma przesyła do Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd raport na temat wszystkich reklamacji otrzymanych w ciągu miesiąca sprawozdawczego. Ponadto Firma informuje CySEC o statusie reklamacji, a mianowicie, czy reklamacja została przyjęta i jakie działania podjęła Firma. Dodatkowo Firma przekazuje raporty dotyczące reklamacji do właściwego Rzecznika Finansowego.

7. AKTUALIZACJE

Firma dokonuje okresowego przeglądu niniejszego Rozporządzenia co najmniej raz w roku oraz każdorazowo w przypadku istotnych zmian w działalności Firmy. Zaktualizowana wersja niniejszego Rozporządzenia jest zawsze dostępna na stronie internetowej Firmy.

ZAŁĄCZNIK 1
Instant Trading EU LTD
FORMULARZ WNIOSKÓW I REKLAMACJI

Imię i nazwisko:

Rodzaj oraz seria i numer dokumentu tożsamości:

Telefon stacjonarny:

Nr konta handlowego:

Telefon komórkowy:

Adres e-mail:

Adres zamieszkania:

Kod pocztowy:

Miasto:

Kraj:

Proszę wybrać obszar, którego dotyczy reklamacja:

- | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|--|---------------------------------|
| ☐ Wpłata | ☐ Wypłata | ☐ Realizacja zlecenia | ☐ Porada |
|---------------------------------|----------------------------------|--|---------------------------------|
- inwestycyjna
- | | |
|---|--|
| ☐ Zarządzanie portfelem | ☐ Jakość przekazanych informacji lub ich brak |
| ☐ Warunki umowy/opłat/prowizji | ☐ Ogólna administracja/Obsługa Klienta |
| ☐ Nieautoryzowana działalność oferowana lub prowadzona | ☐ Inne |

Kwota sporna (w EUR): _____

Proszę podać krótki opis reklamacji / wniosku:

instaforex.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)

Czy istnieją inne informacje istotne dla reklamacji / wniosku? (Przykład: jeśli reklamacja dotyczy zlecenia handlowego lub wniosku o wypłatę, proszę podać odpowiedni identyfikator transakcji.)

Załączniki / dowody: TAK ☐ NIE ☐

Podpis: _____

Data: _____

instaforex.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)