

Procedura Rozpatrywania Reklamacji

Tradomart SV Ltd.

sierpień 2018

Ograniczenie Praw

Autorskich:

Niniejszy regulowany dokument jest własnością Tradomart SV Ltd., wszelkie ujawnienia, kopiowanie lub przekazywanie osobom nieupoważnionym bez uprzedniej pisemnej zgody Tradomart SV Ltd. jest zabronione.

INFORMACJE PRAWNE

Tradomart SV Ltd. (zwana dalej „Firmą”) jest spółką utworzoną zgodnie z prawem Saint Vincent i Grenadyn o numerze rejestracyjnym 23071 IBC 2015 z siedzibą w Shamrock Lodge, Murray Road, Kingston St. Vincent & the Grenadines i świadcząca usługi inwestycyjne i pomocnicze swoim Klientom za pośrednictwem platformy handlowej. Aby uzyskać więcej informacji, wejdź na stronę www.forexmart.com.

WPROWADZENIE I ZAKRES PROCEDURY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Niniejsza Procedura Rozpatrywania Reklamacji (zwana dalej Procedurą) ujawnia szczegóły dotyczące warunków i procesów określonych w Firmie przy rozpatrywaniu Reklamacji otrzymanej od jej Klienta i jest wiążąca dla Firmy i Klienta.

INTERPRETACJA WARUNKÓW

O ile nie wskazano Firmie inaczej, warunki zawarte w niniejszej Procedurze Rozpatrywania Reklamacji mają określone znaczenie i mogą być używane zarówno pojedynczo jak i w liczbie mnogiej.

DEFINICJA REKLAMACJI

Reklamacja jest wyrazem niezadowolenia Klienta ze świadczenia przez Firmę usług inwestycyjnych i/lub pomocniczych.

Reklamacja musi zawierać:

- imię i nazwisko Klienta;
- konto handlowe Klienta ;
- numery transakcji, których dotyczy problem, jeśli dotyczy;

- data i godzina powstania problemu;
- opis problemu.

Reklamacja nie może zawierać obraźliwego języka skierowanego ani do Firmy, ani do pracownika Firmy.

Firma może, według własnego uznania, odmówić rozpatrzenia Reklamacji, jeśli wymagania zawarte w powyższych punktach nie są spełnione.

PROCEDURA

Wszelkie Reklamacje muszą mieć formę pisemną i być kierowane w pierwszej kolejności do Działu Obsługi Klienta. Jeśli Klient otrzyma odpowiedź z Działu Obsługi Klienta, ale uzna, że Reklamacja powinna być przekazana dalej, Klient może poprosić Dział Obsługi Klienta o eskalację Reklamacji do Działu Zgodności lub bezpośrednio skontaktować się z Działem Zgodności pod adresem compliance@forexmart.com, który przeprowadzi niezależne i bezstronne dochodzenie.

Zarówno Dział Obsługi Klienta, jak i Dział Zgodności zobowiązane są do:

- Potwierdzenia otrzymania Reklamacji Klientowi w ciągu pięciu (5) dni roboczych. Niniejsze potwierdzenie zatwierdzi niezbędne działania wymagane do rozpatrzenia Reklamacji i będzie zawierało szczegóły dotyczące naszej Procedury Rozpatrywania Reklamacji oraz Twojego prawa do skierowania Reklamacji do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Usług Finansowych, w przypadku niezadowolenia z naszej oceny i decyzji;
- Wysłania wstępnej odpowiedzi do Klienta w ciągu piętnastu (15) dni roboczych, z pełną informacją o postępowaniu, które miało miejsce, o wszelkich dotychczasowych ustaleniach i, w stosownych przypadkach, o wszelkich propozycjach rekompensaty;
- Dalszego potwierdzenia: w sytuacji, w której osoba wnosząca Reklamację odpowie na wstępną odpowiedź, Dział Zgodności/Obsługi Klienta potwierdzi otrzymanie tej odpowiedzi w ciągu pięciu (5) dni roboczych.

Ostateczna odpowiedź: Po zakończeniu dochodzenia przez Firmę Klient otrzyma ostateczną odpowiedź w ciągu trzydziestu (30) dni roboczych. Odpowiedź będzie zawierać podsumowanie wyników dochodzenia Firmy. W stosownych przypadkach może również zawierać ostateczną ofertę rekompensaty.

Jeśli po 5 tygodniach od otrzymania Reklamacji nadal nie będziemy w stanie rozwiązać problemu, wówczas Inspektor ds. Zgodności powiadomi Cię na piśmie, podając przyczyny opóźnienia i wskaże szacowany czas rozwiązania problemu;

Po otrzymaniu ostatecznej odpowiedzi osoba wnosząca Reklamację będzie miała 5 tygodni na odpowiedź. Jeżeli osoba wnosząca Reklamację nie udzieli odpowiedzi wskazującej, że nadal jest niezadowolona z wyjaśnienia, wówczas Reklamacja zostanie uznana za rozwiązana.

Dział Zgodności przeanalizuje Reklamację i skontaktuje się z Klientem w ciągu maksymalnie ośmiu (8) tygodni.

Firma zawsze będzie starała się rozwiązywać sprawy dotyczące Reklamacji tak szybko, jak to możliwe, informując Klienta na bieżąco.

Obowiązkiem zarówno Działu Obsługi Klienta, jak i Działu Zgodności jest dokładne zbadanie wszelkich Reklamacji zgodnie z wymaganiami (biorąc pod uwagę wszelkie informacje zawarte w księgach i dokumentacji Firmy, w tym między innymi dziennik konta handlowego Klienta) oraz osiągnięcie sprawiedliwego rozwiązania.

- Wszelkie Reklamacje będą traktowane jako poufne.

Najczęściej zadawane pytania

Pytania dotyczące tej Procedury należy w pierwszej kolejności kierować do Działu Obsługi Klienta.

KONTAKTY

Dział Obsługi Klienta support@forexmart.com

Dział Zgodności compliance@forexmart.com

ZAŁĄCZNIK I. Formularz Reklamacji Klienta

A. Informacje o Kliencie:

Imię i nazwisko:

Numer konta:

Adres:

Numer telefonu:

B. Krótki opis Reklamacji:

Imię i nazwisko pracownika:

Dział:

Opisz produkt lub usługę, których dotyczy Reklamacja (opis, dowody, kwota i sugerowany sposób rozwiązania):

Prosimy o załączenie wszelkich innych istotnych dokumentów, które mogą nam pomóc w rozpatrzeniu Reklamacji:

Data i miejsce

Podpis Klienta

Do użytku wewnętrznego:

Reklamacja przyjęta przez:

Data przyjęcia:

Numer referencyjny:

Dział, którego dotyczy:

Wstępna odpowiedź dla Klienta: Data: Tak Nie

Wstępne podjęte działania:

Poinformowanie Klienta o podjętych wstępnych działaniach: Data:Tak Nie

Dalsze podjęte działania:

Dokument przekazany Dyrektorowi Generalnemu: Data:.....Tak Nie

Streszczenie sposobu rozwiązania problemu:

Podpis osoby upoważnionej:

Data:
