

#### **PYTANIA I WNIOSKI KLIENTÓW**

Dążymy do zapewnienia najwyższej jakości usług świadczonych na rzecz wszystkich naszych Klientów. Doceniamy zatem wszelkie opinie przekazywane nam przez Klientów, dzięki którym możemy doskonalić jakość naszych produktów i usług. Bierzymy przy tym pod uwagę, że nie zawsze wszystko się udaje i czasem dochodzi do nieporozumień. Dlatego staramy się pozytywnie i ze zrozumieniem podchodzić do pytań i reklamacji. Kiedy wina leży po naszej stronie, dążymy do rozwiązania problemu w najkrótszym możliwym czasie.

#### **SKARGI I REKLAMACJE KLIENTÓW**

Jeśli nie uzyskałeś satysfakcjonującej odpowiedzi na swoje pytania lub chciałbyś złożyć reklamację, skontaktuj się z naszym Działem Obsługi Klienta.

#### **ROZPATRYWANIE REKLAMACJI I ESKALACJA DO ORGANÓW NADZORU/RZECZNIKA**

Niezależnie od tego, czy reklamacja Klienta dotyczy rachunku prowadzonego przez **CMC Markets Germany GmbH**, czy **CMC Markets UK Plc**, jeśli zostanie zgłoszona bezpośrednio do nas, Klient niezwłocznie otrzyma potwierdzenie przyjęcia reklamacji wraz z danymi osoby kontaktowej. Reklamacja rozpatrywana jest przez osobę, której nie dotyczy bezpośrednio przedmiot reklamacji.

Naszym celem jest rozpatrzenie reklamacji i poinformowanie Klienta o wyniku procedury reklamacyjnej w najkrótszym możliwym terminie. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w terminie pięciu dni roboczych od zgłoszenia, informujemy Klienta o statusie sprawy aż do jej zakończenia.

Rozpatrzenie reklamacji opiera się na: faktach dotyczących reklamacji, dowodach przedstawionych przez Klienta, dowodach przedstawionych przez nas oraz na odpowiednich wytycznych regulacyjnych. Po zakończeniu procesu rozpatrywania reklamacji informujemy Cię o podjętej decyzji wraz z jej szczegółowym uzasadnieniem oraz z informacją o przyznanej rekompensacie (o ile zostanie przyznana).

Poinformujemy Cię również o możliwości i sposobie złożenia odwołania od decyzji CMC Markets oraz zwrócenia się o pomoc do właściwego organu nadzoru/rzecznika, do którego możesz wystąpić po odrzuceniu lub rozpatrzeniu reklamacji niezgodnie z Twoimi oczekiwaniami.

#### **KLIENCI CMC MARKETS GERMANY GMBH**

Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w ciągu 30 dni od jej otrzymania przez CMC Markets. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, informujemy Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku niedotrzymania terminu 30 dni, lub w określonych przypadkach terminu 60 dni (o ile ma zastosowanie), reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

Jeżeli reklamacja jest związana z Twoim rachunkiem prowadzonym w **CMC Markets Germany GmbH**, możesz w każdym momencie skontaktować się z niemieckim organem nadzoru Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin):

##### **Nadzór nad sektorem bankowym i ubezpieczeniowym:**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Fax: + 49 228 4108-1550

##### **Nadzór nad rynkiem kapitałowym:**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Marie-Curie-Str. 24-28  
60439 Frankfurt nad Menem  
Fax: + 49 228 4108-123  
Tel: +49 228/4108 - 0  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
Strona internetowa: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

Dodatkowo, Klienci będący **konsumentami** mogą skorzystać z polubownego rozstrzygnięcia sporów przez Schlichtungsstelle (Radę Arbitrażu) przy Niemieckim Banku Centralnym. Z Radą Arbitrażu można skontaktować się pod adresem:

Deutsche Bundesbank  
Schlichtungsstelle  
PO Box 11 12 32  
60047 Frankfurt nad Menem

Dalsze informacje, w szczególności opis i regulamin postępowania pojednawczego są dostępne na stronie internetowej Deutsche Bundesbank.

Polscy Klienci CMC Markets Germany GmbH mogą zwrócić się o pomoc do Rzecznika Finansowego, który jest jednocześnie podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w sprawie polubownego rozwiązania sporów, i do którego Klient może wystąpić z wnioskiem o wszczęcie takiego postępowania po odrzuceniu jego reklamacji. Dane kontaktowe Rzecznika Finansowego są następujące:

Biuro Rzecznika Finansowego  
Al. Jerozolimskie 87  
02-001 Warszawa  
Tel. +48 22 333 73 26  
Strona Internetowa: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

#### **KLIENCI CMC MARKETS UK PLC**

Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w ciągu ośmiu tygodni od zgłoszenia, kontaktujemy się z Klientem pisemnie celem wyjaśnienia przyczyny niewydania ostatecznej decyzji i informujemy go o spodziewanym terminie jej wydania.

Jeżeli reklamacja jest związana z rachunkiem, który Klient posiada w **CMC Markets UK plc**, może on skontaktować się z brytyjskim Rzecznikiem ds. Usług Finansowych w Londynie – ang. Financial Ombudsman Service (FOS). Możesz skontaktować się z FOS, jeśli jesteś niezadowolony z ostatecznej odpowiedzi na Twoją reklamację lub jeśli przekroczyliśmy termin 8 tygodni na udzielenie Ci odpowiedzi. Jeśli chcesz, aby FOS przyjął Twoje zgłoszenie, powinieneś skontaktować się z FOS w ciągu 6 miesięcy od otrzymania naszej ostatecznej odpowiedzi na Twoją reklamację.

FOS jest niezależnym organem powołanym w celu rozwiązywania sporów finansowych między konsumentami, a dostawcami usług finansowych. Usługa FOS jest bezpłatna. Dane kontaktowe FOS są następujące:

The Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London E14 9SR  
Tel: 0800 0 234 567  
E-mail: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)  
Strona internetowa: [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

Kopię ulotki informacyjnej FOS można pobrać pod poniższym linkiem:  
<https://www.financial-ombudsman.org.uk/files/10965/polish.pdf>