

CMC MARKETS UK PLC

Procedura Reklamacji CMC Markets

grudzień 2016

Spółka została zarejestrowana w Anglii pod numerem 02448409 i prowadzi działalność na podstawie pozwolenia wydanego przez brytyjski Financial Conduct Authority oraz podlega nadzorowi tego urzędu. Wpisana do rejestru FCA pod numerem 173730. Spółka prowadzi działalność za pośrednictwem CMC Markets UK Spółka Akcyjna Oddział w Polsce, zarejestrowanej w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000575015 i podlegającej Komisji Nadzoru Finansowego.



Reklamacje

Jak rozpatrywane są reklamacje Klientów?

Pytania i reklamacje 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. Bierzemy 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.

Pytania dotyczące rachunku

Wszelkie pytania dotyczące rachunku lub transakcji z CMC Markets należy przekazywać w najkrótszym możliwym terminie do naszego Biura Obsługi Klienta:

Biuro Obsługi Klienta

Tel: +48 22 160 56 00

Email: biuro@cmcmarkets.com

CMC Markets UK Spółka Akcyjna Oddział w Polsce

ul. Emilii Plater 53

00-113 Warszawa

Nasi pracownicy ustalą, czy sprawę można załatwić od ręki, czy konieczne jest dalsze postępowanie. Większość spraw załatwiana jest bezzwłocznie lub w ciągu 24 godzin od dokonania zgłoszenia. Jeżeli konieczne jest dalsze postępowanie, staramy się poinformować Klienta o jego wyniku w ciągu 5 dni roboczych od daty wpłynięcia zgłoszenia.

Procedura rozpatrywania reklamacji

Jeżeli sprawa nie zostanie rozstrzygnięta w sposób zadowalający dla Klienta lub Klient zamierza zgłosić reklamację, należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wysyłamy do Klienta niezwłocznie drogą mailową. 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 stanie sprawy aż do jej zakończenia.

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. Informujemy również Klienta o możliwości zwrócenia się o pomoc w sprawie reklamacji do Rzecznika Finansowego, który jest jednocześnie podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w sprawie polubownego rozwiązania sporu, i do którego Klient może wystąpić z wnioskiem o wszczęcie takiego postępowania po odrzuceniu jego reklamacji:

Biuro Rzecznika Finansowego
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
Tel. +48 22 333 73 26
www.rf.gov.pl/kontakt

lub Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta oraz zasięgnięcia niezależnej porady prawnej. Informacje na temat działalności Rzeczników dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl. Dane kontaktowe Urzędu to:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
Tel: +48 22 55 60 800
E-mail: uokik@uokik.gov.pl

Ponadto Klient w terminie sześciu miesięcy od daty tej wiadomości może również skierować reklamację do Rzecznika ds. Usług Finansowych w Londynie. Dane kontaktowe Rzecznika ds. Usług Finansowych (dalej „FOS”) to:

The Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London
E14 9SR
Tel: 0800 023 4567
E-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Istnieje możliwość otrzymania od nas papierowej wersji ulotki FOS drogą pocztową.

W przypadku reklamacji dotyczących Kontraktów Ekspresowych, organem odwoławczym jest Independent Betting Adjudication Service (IBAS):

Independent Betting Adjudication Service
PO BOX 62639
London
EC3P 3AS
Tel: 020 7347 5883
Fax: 020 7347 5882
E-mail: adjudication@ibas-uk.co.uk