

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 CMC MARKETS GERMANY GMBH

Jeśli Klient chce zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług CMC Markets, może złożyć reklamację:

1. na piśmie w postaci papierowej - osobiście w naszej siedzibie, przesyłką pocztową albo za pośrednictwem podmiotu doręczającego korespondencję na terenie Unii Europejskiej,
2. na piśmie w postaci elektronicznej - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej albo na adres CMC Markets do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-85837-93301-FFTVT-31,
3. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w naszej polskiej siedzibie.

Odpowiedzi na reklamację CMC Markets udzieli na piśmie. Jeżeli Klient złoży reklamację na piśmie w postaci elektronicznej, otrzyma odpowiedź w postaci elektronicznej, chyba że zażąda odpowiedzi w postaci papierowej. Jeżeli Klient złoży reklamację na piśmie w postaci papierowej, otrzyma odpowiedź w postaci papierowej, chyba że zażąda odpowiedzi w postaci elektronicznej. W przypadku reklamacji złożonej ustnie Klient otrzyma odpowiedź w wybranej przez siebie postaci, papierowej albo elektronicznej.

Odpowiedź elektroniczna zostanie przekazana Klientowi za pomocą środka komunikacji elektronicznej wykorzystanego do złożenia reklamacji albo za pomocą innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Klienta. Jeżeli reklamacja została wysłana na adres CMC Markets do doręczeń elektronicznych, odpowiedź zostanie przekazana na adres Klienta do doręczeń elektronicznych.

ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

Po otrzymaniu reklamacji niezwłocznie potwierdzimy Klientowi jej przyjęcie oraz prześlemy dane kontaktowe osoby lub jednostki odpowiedzialnej za dalszą komunikację w sprawie reklamacji. 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.

Reklamację-rozpatrzemy i udzielimy na nią odpowiedzi w ciągu 30 dni od jej otrzymania przez CMC Markets. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, przed upływem tego terminu, poinformujemy 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.

Po zakończeniu procesu rozpatrywania reklamacji Klient otrzyma od nas odpowiedź na swoją reklamację, w której poinformujemy o podjętej decyzji wraz z jej szczegółowym uzasadnieniem oraz z informacją o przyznanej rekompensacie (o ile zostanie przyznana) W odpowiedzi wskażemy również dostępne możliwości dalszego dochodzenia roszczeń, w tym sposób złożenia odwołania od decyzji CMC Markets, możliwość polubownego rozwiązania sporu, zwrócenia się o pomoc do właściwego organu nadzoru lub rzecznika oraz wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, ze wskazaniem podmiotu, który powinien zostać pozwany, oraz sądu właściwego do rozpoznania sprawy.

ESKALACJA I ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Rzecznika Finansowego:

Biuro Rzecznika Finansowego

ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
strona internetowa: www.rf.gov.pl

W przypadku sporu pomiędzy CMC Markets Germany GmbH a Klientem, Klient może złożyć wniosek o rozpatrzenie sporu przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego. Postępowania przed Sądem Polubownym mają charakter dobrowolny i mogą być prowadzone pod warunkiem wyrażenia zgody przez obie strony sporu. Sąd Polubowny umożliwia rozwiązanie sporu w drodze mediacji albo postępowania arbitrażowego.

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

ul. Piękna 20
skr. poczt. nr 419
00-549 Warszawa
e-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl

Więcej informacji znajduje się na stronie internetowej Sądu Polubownego przy KNF:

https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF

Jeśli Klient jest niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji przez CMC Markets, może też w każdym momencie złożyć skargę do Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) w Niemczech, korzystając z następujących danych kontaktowych:

Frankfurt nad Menem	Bonn
Marie-Curie-Straße 24-28 60439 Frankfurt nad Menem lub: PO Box 50 01 54 60439 Frankfurt nad Menem E-mail: poststelle@bafin.de	Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn lub: PO Box 1253 53002 Bonn E-mail: poststelle@bafin.de

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

Deutsche Bundesbank
Schlichtungsstelle
Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt nad Menem
lub Wilhelm-Epstein-Straße 14
60431 Frankfurt nad Menem

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