

Polityka Rozpatrywania Reklamacji

Lipiec 2024

Conotoxia Ltd. / Grupa Kapitałowa Conotoxia Holding

Cypr
Conotoxia Ltd.
Chrysorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Polska
Conotoxia Ltd. Oddział W Polsce
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24. piętro
02-017 Warszawa

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. jest zarejestrowana na Cyprze i podlega nadzorowi Cyprijskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (nr licencji 336/17). Firma zapewnia dostęp do usług inwestycyjnych i handlu kontraktami CFD dla klientów z całego Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.cinkciarz.pl



1. Wprowadzenie

W związku z wdrożeniem Dyrektywy 2014/65/UE w sprawie rynków instrumentów finansowych ("MiFID II") oraz zgodnie z przepisami Ustawy o Usługach Finansowych i Rynkach Regulowanych 87(l) 2017 ("Ustawa"), a także zgodnie z Wytycznymi ESMA, Conotoxia Ltd i jej oddziału(ów) ("Spółka"), jako Cypryjska Firma Inwestycyjna, regulowana przez Cypryjską Komisję Papierów Wartościowych i Giełd ("CySEC") o numerze licencji 336/17 i nadzorowana przez polską Komisję Nadzoru Finansowego ("KNF") jest zobowiązana do ustanowienia, wdrożenia i prowadzenia skutecznych i przejrzystych procedur w celu zasadnego i terminowego rozpatrywania reklamacji otrzymanych od klientów oraz do rejestrowania każdej reklamacji i środków podjętych celem jej rozpatrzenia.

2. Zakres

Spółka ma obowiązek umożliwić klientom wyrażenie niezadowolenia z usług inwestycyjnych i/lub usług dodatkowych świadczonych przez Spółkę oraz rozpatrywać reklamacje klientów w sposób uczciwy, zapewniając, że możliwe konflikty interesów są identyfikowane i minimalizowane.

3. Definicje

"Zapytanie" oznacza prośbę o podanie danych, informacji lub pomoc.

"Spór" oznacza różnicę zdań pomiędzy dwoma lub większą liczbą stron wynikającą z różnych kwestii.

"Reklamacja" oznacza wyrażenie/oświadczenie niezadowolenia skierowane do Spółki przez klienta (osobę fizyczną lub prawną), związane ze świadczeniem usług inwestycyjnych i/lub usług dodatkowych.

"Zgłaszający Reklamację" oznacza osobę fizyczną lub prawną, która posiada rachunek inwestycyjny w Spółce, zaakceptowała Regulamin Spółki i złożyła reklamację.

"Oficer ds. Rozpatrywania Reklamacji" oznacza Compliance Officera/Funkcję Compliance.

4. Zapytania i spory

W przypadkach, gdy klient(-ci) jest niezadowolony(-i) z usług Spółki lub posiada jakiegokolwiek zapytania dotyczące rachunku(-ów) handlowego(-ych), klient(-ci) powinien(-ni) skontaktować się z **Działem Obsługi Klienta** poprzez:

Email: support@cy.conotoxia.com

Telefon: +357 250 300 46

Dział Obsługi Klienta Spółki będzie dążył do udzielenia pomocy klientom w celu niezwłocznego rozwiązania określonych zapytań. W przypadkach, w których określone zapytanie jest niemożliwe do niezwłocznego rozwiązania, wymagane jest dalsze dochodzenie.

Klient(-ci) może(-gą) zgłosić zapytanie do rozpatrzenia reklamacji zgodnie z procesem wskazanym poniżej.

Klienci Oddziału mogą kontaktować się z przedstawicielem Business Development w Oddziale za pośrednictwem następujących kanałów komunikacji:

- a) Email: poland@cy.conotoxia.com
- b) Telefon: 0048 224639988
- c) Adres korespondencyjny: Aleje Jerozolimskie 123A/ 24 Piętro, 02-017 Warszawa.

5. Oficjalna reklamacja

Tylko reklamacje złożone przez klienta(-ów) przy użyciu Formularza Reklamacji Klienta, poprawnie podpisanego przez odpowiedniego klienta, będą uznawane za reklamację. Zgłaszający reklamację powinien dołączyć odpowiednią dokumentację uzupełniającą/dowody (w zależności od przypadku).

6. Procedura

Klienci mogą złożyć reklamację bez żadnych opłat.

Reklamacja nie może zawierać obraźliwego języka w stosunku do Spółki lub pracownika Spółki.

6.1 Złożenie reklamacji przez klientów

Reklamacje należy składać na piśmie, korzystając z Formularza Reklamacji Klienta (Załącznik 1), za pośrednictwem poczty lub drogą mailową wyłącznie na dane kontaktowe podane poniżej:

- a) Adres korespondencyjny: Chryssorroiatissis 11, 3032 Limassol, Cypr (Z dopiskiem: Compliance Officer)
- b) Email: compliance@cy.conotoxia.com

6.2 Złożenie reklamacji przez klientów Oddziału w Polsce

Reklamacje wpływające od klientów Oddziału w Polsce mogą być składane w formie pisemnej, oprócz danych kontaktowych podanych w punkcie 6.1 powyżej, przy użyciu Formularza

Reklamacji Klienta (Załącznik 1), za pośrednictwem poczty lub drogą mailową na dane kontaktowe podane poniżej:

- a) Adres korespondencyjny: Al. Jerozolimskie 123A/24 Piętro, 02-017 Warszawa, Poland (Z dopiskiem: Compliance Officer)
- b) Email: poland@cy.conotoxia.com

Do reklamacji zostanie przypisany numer referencyjny składający się z dziesięciu (10) cyfr. Ten unikalny numer referencyjny zostanie przekazany zgłaszającemu reklamację, który będzie go używał we wszelkich przyszłych kontaktach ze Spółką, CySEC i/lub Rzecznikiem Finansowym.

6.3 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

Wszystkie reklamacje Spółki będą potwierdzane na piśmie w ciągu **pięciu (5) dni roboczych** od ich otrzymania. Pisemne potwierdzenie wysłane przez Spółkę do osoby składającej reklamację będzie zawierało unikalny dziesięciocyfrowy (10) numer referencyjny reklamacji, a także szczegóły dotyczące imienia i nazwiska oraz stanowiska osoby rozpatrującej reklamację.

6.4 Rozpatrywanie reklamacji

Oficer ds. Rozpatrywania Reklamacji rozpatrzy reklamację i w ciągu dwóch (2) miesięcy udzieli zgłaszającemu reklamację odpowiedzi na temat wyniku/decyzji. W przypadkach, gdy dochodzenie nie zostanie zakończone w ciągu dwóch (2) miesięcy od złożenia reklamacji, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany na piśmie o przyczynach opóźnienia i spodziewanym zakończeniu procesu dochodzenia (okres ten nie przekroczy trzech (3) miesięcy od złożenia reklamacji).

6.5 Końcowa decyzja

Ostatecznie Spółka poinformuje Klienta/osoby zgłaszające reklamację, że w przypadku niezadowolenia z ostatecznej odpowiedzi Spółki, klient może zwrócić się do Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd ("CySEC") (elektronicznie: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>) w celu dalszego dochodzenia lub do cypryjskiego Rzecznika Finansowego.

Reklamacja do Rzecznika Finansowego powinna zostać złożona w ciągu czterech miesięcy od otrzymania odpowiedzi od Spółki.

Uwaga: Klienci mogą składać reklamacje do CySEC, jednak należy zauważyć, że CySEC nie ma uprawnień do restytucji i dlatego nie rozpatruje indywidualnych reklamacji. Dodatkowe informacje na temat procedury, której należy przestrzegać, można znaleźć na stronie

<https://www.cysec.gov.cy/enGB/complaints/how-to-complain/>. Przyjmuje się, że prawa klientów do podjęcia kroków prawnych pozostają nienaruszone przez istnienie lub stosowanie jakichkolwiek procedur, o których mowa powyżej.

Dane kontaktowe Rzecznika Finansowego Republiki Cypryjskiej są następujące:

Adres korespondencyjny: Skrytka pocztowa 25735, 1311 Nikozja, Cypr

Telefon: +357 22848900

Faksymile (Fax): +357 22660584, +357 22660118

Email: complaints@financialombudsman.gov.cy

Rzecznik Finansowy: fin.ombudsman@financialombudsman.gov.cy

Strona internetowa: www.financialombudsman.gov.cy

Dane kontaktowe Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd ("CySEC") są następujące:

Adres korespondencyjny: 19 Diagorou Street, 1097 Nikozja, Cypr

Skrytka pocztowa 24996, 1306 Nikozja, Cypr

Telefon: +357 22506600

Fax: +357 22506700

Email: info@cysec.gov.cy

Strona internetowa: www.cysec.gov.cy

Ponadto, klienci Oddziału Spółki w Polsce mogą skierować swoją reklamację do Rzecznika Finansowego w Polsce (za pomocą formularza z Załącznika nr 2), który jest jednocześnie podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w sprawie polubownego rozwiązywania sporów, i do którego klienci mogą zwrócić się z wnioskiem o wszczęcie takiego postępowania po uzyskaniu niesatysfakcjonujących wyników.

Dane kontaktowe Rzecznika Finansowego są następujące:

Biuro Rzecznika Finansowego

Conotoxia Ltd. / Grupa Kapitałowa Conotoxia Holding

Cypr
Conotoxia Ltd.
Chrysorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Polska
Conotoxia Ltd. Oddział W Polsce
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24. piętro
02-017 Warszawa

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. jest zarejestrowana na Cyprze i podlega nadzorowi Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (nr licencji 336/17). Firma zapewnia dostęp do usług inwestycyjnych i handlu kontraktami CFD dla klientów z całego Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.cinkciarz.pl



Invest.

ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa

Telefon: +48 22 333 73 26

Email: biuro@rf.gov.pl

Strona internetowa: www.rf.gov.pl

Spółka informuje Klienta/zgłaszającego reklamację o możliwości skorzystania z mediacji lub arbitrażu Rzecznika Finansowego w Polsce lub złożenia pozwu, ze wskazaniem podmiotu, który powinien zostać pozwany (tj. CONOTOXIA LTD ODDZIAŁ W POLSCE w tłumaczeniu Conotoxia Sp. z o. o. Oddział w Polsce, Aleje Jerozolimskie 123A/ 24 Piętro, 02-017 Warszawa, KRS: 0000854474) oraz sądu właściwego do rozpoznania sprawy.

7. Przegląd polityki

Polityka jest zatwierdzana przez Radę Dyrektorów i jest regularnie poddawana przeglądowi, corocznie i/lub w przypadku, gdy zostanie to uznane za konieczne w oparciu o wymogi regulacyjne lub operacyjne.

Conotoxia Ltd. / Grupa Kapitałowa Conotoxia Holding

Cypr
Conotoxia Ltd.
Chrysorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Polska
Conotoxia Ltd. Oddział W Polsce
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24. piętro
02-017 Warszawa

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. jest zarejestrowana na Cyprze i podlega nadzorowi Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (nr licencji 336/17). Firma zapewnia dostęp do usług inwestycyjnych i handlu kontraktami CFD dla klientów z całego Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.cinkciarz.pl



Invest.

W celu ułatwienia rozpatrzenia reklamacji uprzejmie prosimy o dostarczenie wszelkich istotnych dowodów potwierdzających reklamację, takich jak zrzuty ekranu lub wiadomości e-mail potwierdzające reklamację.

Podpis:

Data:

WYŁĄCZNIE DO UŻYTKU SŁUŻBOWEGO

Otrzymano dnia:

Odebrane przez:

Przydzielony do:

Do odpowiedzi przez:

Conotoxia Ltd. / Grupa Kapitałowa Conotoxia Holding

Cypr
Conotoxia Ltd.
Chrysorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Polska
Conotoxia Ltd. Oddział W Polsce
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24. piętro
02-017 Warszawa

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. jest zarejestrowana na Cyprze i podlega nadzorowi Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (nr licencji 336/17). Firma zapewnia dostęp do usług inwestycyjnych i handlu kontraktami CFD dla klientów z całego Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.cinkciarz.pl

Załącznik 2

Reklamacje do Rzecznika Finansowego

.....
(miejsowość, data)

.....
(imię i nazwisko)

.....
.....
(adres zamieszkania)

Rzecznik Finansowy
Departament Klienta Rynku
Bankowego i Kapitałowego

ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

WNIOSEK

**o podjęcie interwencji z podmiotem rynku finansowego,
w związku z nieuwzględnieniem roszczeń w trybie reklamacyjnym**

Wnoszę o podjęcie interwencji wobec

.....
(podać nazwę podmiotu rynku finansowego, którego sprawa dotyczy)

w sprawie

Conotoxia Ltd. / Grupa Kapitałowa Conotoxia Holding

Cypr
Conotoxia Ltd.
Chrysorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Polska
Conotoxia Ltd. Oddział W Polsce
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24. piętro
02-017 Warszawa

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. jest zarejestrowana na Cyprze i podlega nadzorowi Cyprijskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (nr licencji 336/17). Firma zapewnia dostęp do usług inwestycyjnych i handlu kontraktami CFD dla klientów z całego Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.cinkciarz.pl



Invest.

(krótko określić kwestionowane działania podmiotu rynku finansowego, lub wskazać rodzaj/nazwę produktu finansowego, numer umowy, numer polisy, numer szkody)

Uzasadnienie

.....

.....

.....

.....

W uzasadnieniu wniosku należy wskazać:

- *stan faktyczny sprawy, tzn. czego ona dotyczy, w tym chronologiczny opis zdarzeń.*
- *co budzi sprzeciw lub wątpliwości wnioskodawcy w stanowisku/zachowaniu podmiotu rynku finansowego – wskazać zastrzeżenia oraz podać argumenty potwierdzające ich słuszność.*
- *kiedy wnioskodawca złożył **reklamację** skierowaną do podmiotu rynku finansowego, oraz czy otrzymał na nią odpowiedź (**należy załączyć jej kserokopię lub wskazać okoliczności uniemożliwiające załączenie**).*
- *jeżeli wnioskodawca występuje w czyimś imieniu powinien dołączyć pełnomocnictwo, które upoważnia do reprezentowania danej osoby.*

Zgadzam / nie zgadzam się (niepotrzebne skreślić) na elektroniczną formę komunikacji z Rzecznikiem Finansowym w ramach ww. postępowania, z wykorzystaniem następującego adresu poczty elektronicznej:

W związku z wyrażoną powyższą zgodą zgadzam się na przekazanie hasła na poniższy numer telefonu:.....

Korespondencja wysłana przez Rzecznika Finansowego pocztą elektroniczną będzie miała postać zaszyfrowanego załącznika, do otwarcia którego niezbędne będzie hasło. Hasło to zostanie przekazane do wnioskodawcy SMS-em lub telefonicznie. Instrukcja odszyfrowania będzie dołączona do wiadomości od Rzecznika Finansowego.

Podanie adresu e-mail oraz numeru telefonu jest dobrowolne, ale niezbędne do komunikacji drogą elektroniczną przez Rzecznika Finansowego.

Conotoxia Ltd. / Grupa Kapitałowa Conotoxia Holding

Cypr
Conotoxia Ltd.
Chrysorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Polska
Conotoxia Ltd. Oddział W Polsce
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24. piętro
02-017 Warszawa

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. jest zarejestrowana na Cyprze i podlega nadzorowi Cyprijskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (nr licencji 336/17). Firma zapewnia dostęp do usług inwestycyjnych i handlu kontraktami CFD dla klientów z całego Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.cinkciarz.pl



Invest.

W przypadku niewyrażenia zgody lub nie podania numeru telefonu, korespondencja będzie prowadzona drogą listowną.

Zapoznałem/am się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych dostępnej na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polityka-prywatnosci/>.

.....
(podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)

Załączniki:

- 1) posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego, w tym kopie umów wraz z załącznikami, korespondencję prowadzoną z podmiotem, inne dokumenty istotne dla sprawy.
- 2) **kopia złożonej reklamacji** lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jej dołączenie;
- 3) **dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego** lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie.
- 3) pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik. Wzór pełnomocnictwa znajduje się w zakładce Wzory wniosków na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.

Uwagi:

- podstawą złożenia wniosku o podjęcie interwencji jest **wyczerpanie drogi reklamacyjnej** z podmiotem rynku finansowego. Przy czym należy mieć na uwadze, że zgodnie z art. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym[1] reklamacja to każde wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.
- katalog podmiotów rynku finansowego i klientów podmiotów rynku finansowego podlegających kompetencji Rzecznika został określony w art. 2 pkt 1 i 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.
- **wniosek o podjęcie interwencji w sprawie można przekazać:**
 - **na wskazany adres Biura Rzecznika Finansowego,**
 - **za pośrednictwem platformy ePUAP, lub**
 - **na adres poczty elektronicznej Biura.**

Conotoxia Ltd. / Grupa Kapitałowa Conotoxia Holding

Cypr
Conotoxia Ltd.
Chryssorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Polska
Conotoxia Ltd. Oddział W Polsce
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24. piętro
02-017 Warszawa

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. jest zarejestrowana na Cyprze i podlega nadzorowi Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (nr licencji 336/17). Firma zapewnia dostęp do usług inwestycyjnych i handlu kontraktami CFD dla klientów z całego Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

e-mail: support@cy.conotoxia.com

web: invest.cinkciarz.pl



Invest.

- **prosimy nie przysyłać oryginałów dokumentów - należy przesłać kserokopie dokumentów dołączonych do wniosku.**

Do Rzecznika można się zwrócić również gdy:

- **pomimo upływu terminu określonego przez podmiot rynku finansowego na wykonanie czynności wynikających z uznanej reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta, podmiot ten nie dopełnił swoich zobowiązań, na potwierdzenie tego faktu należy załączyć stosowny dokument.**
- **podmiot rynku finansowego nie udzielił w obowiązującym go terminie odpowiedzi na złożoną reklamację (30 dni, a w szczególnie skomplikowanych sprawach 60 dni), na potwierdzenie tego faktu należy załączyć kopię reklamacji skierowanej do podmiotu, na którą nie udzielono odpowiedzi w obowiązującym terminie.**
- **podmiot rynku finansowego nie dopełnił innych obowiązków wynikających z ustawy o Rzeczniku Finansowym, (np. nie zamieścił w umowie informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji, czy też nie przekazał wymaganych informacji w odpowiedzi na reklamację), należy załączyć dokument potwierdzającego ten stan rzeczy.**

[1] ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. 2015 poz. 1348 z późn. zm.)

Conotoxia Ltd. / Grupa Kapitałowa Conotoxia Holding

Cypr
Conotoxia Ltd.
Chryssorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Polska
Conotoxia Ltd. Oddział W Polsce
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24. piętro
02-017 Warszawa

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. jest zarejestrowana na Cyprze i podlega nadzorowi Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (nr licencji 336/17). Firma zapewnia dostęp do usług inwestycyjnych i handlu kontraktami CFD dla klientów z całego Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.cinkciarz.pl