



ZASADY I PROCEDURY DOTYCZĄCE REKLAMACJI

TeleTrade-DJ International Consulting Ltd

Lipiec 2018

1. Ogólne

TeleTrade-DJ International Consulting Ltd., zwana dalej „Spółką”, utrzymuje skuteczne i przejrzyste procedury rozsądnego i szybkiego rozpatrywania skarg otrzymywanych od klientów oraz prowadzi rejestr każdej skargi i środków podjętych w celu jej rozwiązania.

2. Definicja sporu

Spór jest niezgodą między dwiema lub większą liczbą stron i może wynikać z różnych kwestii.

2.1 W przypadkach, w których Klient uważa, że działania Spółki lub zaniechania działania skutkowałe naruszeniem któregoś postanowienia Umowy Operacyjnej, Klient przekaże Spółce swoje obawy, a Spółka podejmie się uczciwej oceny takich obaw i zapewni uzasadnioną odpowiedź.

Aby zainicjować spór, Klient złoży do Spółki wnioski z Gabinetu Osobistego, w temacie, który najściślej odnosi się do charakteru sytuacji Klienta. Klient akceptuje, że Spółka nie będzie w stanie odpowiadać na spory zainicjowane przez Klienta za pomocą jakichkolwiek zasobów stron trzecich (takich jak fora internetowe, grupy itp.), mediów społecznościowych, telefonicznie lub faksem, lub za pośrednictwem stron trzecich, które nie zostały odpowiednio autoryzowane przez Klienta do reprezentacji prawnej.

Spółka będzie dążyć do rozstrzygnięcia wszelkich sporów zgodnie z Umową operacyjną oraz w przypadku sytuacji nie objętych konkretnie Umową operacyjną, zgodnie z powszechnie przyjętymi praktykami rynkowymi, obowiązującymi przepisami ustawowymi i wykonawczymi oraz zasadami etyki ogólnej obejmującymi prawdomówność, uczciwość i sprawiedliwość.

Niezależnie od powyższego, Spółka nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek zaniechania Klienta w zakresie przestrzegania własnych interesów oraz za wszelkie straty finansowe lub szkody moralne wynikające z powyższego, w tym, między innymi, utracone zyski.

2.2 W przypadkach, gdy Spółka błędnie wykonała Stop Out na koncie Klienta, Spółka będzie zobowiązana do przywrócenia wszystkich pozycji Klienta wynikających z takiego Stop Out. Klient akceptuje jednak, że Spółka nie będzie odpowiedzialna za jakiegokolwiek straty lub utracone zyski wynikające z późniejszego wycofania takich pozycji po cenie innej niż cena, po której mogły zostać zamknięte, gdyby nie nastąpiło błędne zatrzymanie. Klient akceptuje również, że przy rozwiązywaniu sporów wynikających z błędnych Stop Outs, Spółka będzie miała prawo do wykonania zleceń Stop Loss lub Take Profit w tej samej kolejności chronologicznej, w której zostałyby uruchomione, gdyby nie doszło do błędnego Stop Out.

W przypadkach, w których z powodu zaniechania Spółki, zlecenie Stop Loss lub Take Profit Klienta nie zostało wykonane, pomimo spełnienia wszystkich odpowiednich warunków w celu wykonania takiego zlecenia, Spółka zamknie pozycje, gdy zostanie wykryte pominięcie, albo samodzielnie, albo w trakcie dochodzenia w sprawie sporu Klienta, po aktualnej cenie rynkowej i dostosuje saldo Klienta o różnicę w wartości pozycji między ceną, po której pozycja powinna zostać zamknięta, a rzeczywistą ceną zamykającą.

3. Definicja powoda i skarga

3.1 Skarżący to każda osoba fizyczna lub prawna, która zgodziła się i zaakceptowała wszystkie Warunki Spółki, które są zawarte w Umowie z Klientem, i otworzyła rachunek handlowy w Spółce i złożyła Reklamację.

3.2 Skarga jest wyrazem niezadowolenia lub obaw Klienta dotyczących świadczenia usług inwestycyjnych i / lub pomocniczych świadczonych przez Spółkę, które stały się przedmiotem sporu między Klientem a Spółką, podczas gdy Klient uważa, że spór zainicjowany przez niego firma nie została sprawiedliwie rozwiązana przez Spółkę.

3.3 Skarga powinna koniecznie odnosić się do konkretnych okoliczności i / lub zdarzeń, które świadczyły o domniemanym niewywiązaniu się przez Spółkę z jej zobowiązań zgodnie z Umową Operacyjną lub domniemanym przytoczeniem konkretnych naruszeń lub niepowodzeń Spółki zgodnie z Umową Operacyjną, którą Klient myśli, że miało miejsce. Reklamacja powinna również obejmować przebieg działań naprawczych wymaganych przez Klienta.

Przed złożeniem skargi klienci powinni spróbować rozwiązać wszelkie problemy, które mogą napotkać podczas korzystania z usług firmy, kontaktując się najpierw z firmą pod adresem support@teletrade.eu. Jeśli problem nie zostanie rozwiązany przez firmę w sposób satysfakcjonujący dla klienta, klient może zamiast tego odwołać się do procedury rozpatrywania skarg.

Klient musi powiadomić pisemnie Dział Obsługi Klienta za pomocą jednego z wymienionych środków komunikacji:

- a) Strona Gabinetu Osobistego;
- b) Formularz strony internetowej firmy
- c) Adres e-mail: complaints@teletrade.eu;
- d) faks + 357 22 31 53 25;
- e) Listownie na adres firmy: 5Esperidon, 4 piętro, 2001, Nikozja, Cypr.

Klienci są niniejszym informowani i zgadzają się, że Reklamacje złożone przy użyciu różnych środków komunikacji nie mogą zostać zaakceptowane i zaadresowane przez Firmę w terminach określonych w niniejszej polityce i nie będą traktowane jako oficjalne i prawidłowo złożone skargi.

Składając skargę, należy podać następujące dane:

- a) imię i nazwisko klienta;
- b) numer rachunku handlowego Klienta;
- c) data i godzina powstania problemu;
- d) szczegółowy opis problemu;
- e) sugerowane działania naprawcze, które ma podjąć Spółka
- f) Inne istotne informacje, takie jak załącznik potwierdzający problem

3.4 Podsumowanie procedury rozpatrywania skarg

Firma potwierdzi odbiór wszystkich skarg klientów tak szybko, jak to możliwe, a najpóźniej w ciągu 5 dni od ich otrzymania i poinformuje klientów o ich unikalnym numerze referencyjnym, który powinien być wykorzystywany we wszystkich przyszłych kontaktach ze Spółką, CySEC i / lub z Rzecznikiem Praw Obywatelskich w sprawie skargi.

Spółka jest zobowiązana do udzielenia wszystkim swoim klientom odpowiedzi lub rozwiązania wszelkich skarg / zapytań / wniosków w ciągu dwóch miesięcy zgodnie z paragrafem 13 (9) Dyrektywy. Klienci mogą zazwyczaj oczekiwać, że otrzymają odpowiedź dotyczącą procesu obsługi i dochodzenia ich skargi od firmy w ciągu 2 tygodni od otrzymania skargi.

Jeśli Firma nie jest w stanie udzielić klientowi ostatecznej odpowiedzi w wyżej wymienionym terminie, Firma poinformuje Klienta wyjaśniając powód opóźnienia i poinformuje klienta, kiedy będzie oczekiwana ostateczna odpowiedź, najpóźniej w ciągu 3 miesięcy.

Jeśli skarga klienta nie zostanie rozwiązana w sposób zadowalający, klient może skontaktować się z Cyprijską Komisją Papierów Wartościowych i Giełd lub skorzystać z wszelkich innych dostępnych środków, takich jak ADR lub właściwe sądy lub rzecznik finansowy pod adresem <http://www.financialombudsman.gov.cy>.

4. Raportowanie i przechowywanie dokumentów

Wszystkie decyzje związane ze skargami klientów będą przekazywane klientom. Przetwarzanie skarg powinno być w pełni udokumentowane i dodane do każdego pliku klienta, którego dotyczy. Zapisy wszystkich złożonych i rozstrzygniętych skarg powinny być utrzymywane przez okres co najmniej pięciu (5) lat. Zarząd Spółki zostanie poinformowany o wszystkich ważnych skargach, a także o środkach podjętych w celu ich rozwiązania.

Następujące dane muszą być udokumentowane i przechowywane w ewidencji przez Back Office / Customer Support Officer:

- a) Unikalny numer referencyjny skargi, który Spółka przydziela niezwłocznie po otrzymaniu skargi;
- b) dane identyfikacyjne klienta, który złożył skargę;
- c) Usługa, do której odnosi się skarga;
- d) dane pracownika, który zobowiązał się do świadczenia usługi klientowi;
- e) dział lub jednostka organizacyjna, do której pracownik się odnosi;
- f) data otrzymania skargi;
- g) treść skargi w skrócie;
- h) zakres w kategoriach finansowych potencjalnej straty, jaką poniósł klient, lub która wynika z treści skargi;
- i) Data i podsumowanie treści odpowiedzi Spółki na przedmiotową reklamację.

5. Przekazywanie informacji do CySEC

Co miesiąc Spółka przekazuje CySEC informacje dotyczące otrzymywanych skarg i sposobu ich rozpatrywania.