

LEAD CAPITAL MARKETS

leading with experience

LeadCapital Markets Limited

Licencja CIF nr 227/14

Zasady rozpatrywania reklamacji i sporów

Liczba kopii:	1
Wydanie:	Wersja 1.3
Data:	29 czerwiec 2017

Właściciel: Dział zgodności
Opracował: Dział zgodności
Zatwierdził: Zarząd

Zasady rozpatrywania reklamacji i sporów

Wstęp

Lead Capital Markets Limited („Spółka”), działająca pod nadzorem Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (licencja nr 227/14) ma na celu zapewnienie wszystkim swoich klientom (dalej „Klient”) usług o najwyższym standardzie.

Jako element zaangażowania w zapewnienie naszym klientom usług najwyższej jakości, Spółka utrzymuje efektywne i przejrzyste procedury szybkiego rozpatrywania reklamacji obecnych i potencjalnych klientów detalicznych, a także prowadzi rejestry reklamacji oraz środków podjętych w celu rozstrzygnięcia reklamacji, zgodnie z obowiązującym ustawodawstwem MiFID oraz wytycznymi CySEC.

Zakres dokumentu

Zasady rozpatrywania reklamacji i sporów stanowią procesy, według których należy postępować, kiedy mamy do czynienia z reklamacją zgłaszaną przez klientów.

Definicja reklamacji

Reklamacja jest wyrazem niezadowolenia zgłoszonym przez klienta w zakresie dostarczania usług inwestycyjnych i/lub usług dodatkowych świadczonych przez Spółkę.

Jeśli klient chce złożyć reklamację, musi podać Spółce następujące informacje:

- 1) Imię i nazwisko klienta,
- 2) Numer rachunku transakcyjnego klienta,
- 3) Numery przedmiotowych transakcji,
- 4) Datę i czas spornego problemu/transakcji,
- 5) Krótki opis problemu.
- 6) Należy pamiętać, że reklamacja nie może zawierać: Wulgarnego języka skierowanego zarówno pod adresem Spółki, jak i któregośkolwiek z jej pracowników.
- 7) Nazwisko pracownika Spółki, z którym nawiązano kontakt i/lub nazwę odpowiedniego działu

Procedura

Wszelkie reklamacje muszą być składane na piśmie i w pierwszej kolejności kierowane do działu zgodności. Jeśli reklamacje są wysyłane do działu obsługi klienta muszą być one przekazane do działu zgodności, który niezależnie i bezstronnie je zbada. Klient może złożyć reklamację również osobiście lub drogą pocztową, o czym jest mowa poniżej.

Spółka potwierdzi przyjęcie reklamacji w ciągu pięciu (5) dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji i poda unikalny numer referencyjny, który powinien być stosowany we wszystkich przyszłych kontaktach ze Spółką, Rzecznikiem Finansowym i/lub Cypryjską Komisją Papierów Wartościowych i Giełd (CySEC) w odniesieniu do tej konkretnej reklamacji.

Zarówno Dział Obsługi Klienta, jak i Dział Zgodności z Prawem dokładnie rozpatrują wszelkie reklamacje zgodnie z wymaganiami (z uwzględnieniem wszelkich informacji zawartych w księgach i rejestrach Spółki).

Spółka dołoży wszelkich starań, aby rozpatrzyć reklamację i przedstawić wynik dochodzenia w terminie nie dłuższym niż dwa (2) miesiące od daty złożenia reklamacji. W trakcie trwania dochodzenia klient będzie na bieżąco informowany o

przebiegu procesu rozpatrywania reklamacji. W przypadku, gdy Spółka nie jest w stanie odpowiedzieć we wspomnianym okresie czasu, użytkownik zostanie poinformowany o powodach opóźnienia oraz o terminie, kiedy dochodzenie zostanie zakończone (jednak nie dłuższym niż trzy miesiące od dnia złożenia reklamacji).

Klient może złożyć reklamację w następujący sposób:

1. Dostarczając formularz reklamacyjny drogą pocztową lub osobiście:

Adres: 9 Kafkasou Street, Treppides Towerr, 5th Floor, 2112 Nicosia, Cyprus

2. Składając formularz reklamacyjny drogą elektroniczną na adres:

E-mail: compliance@leadcapitalmarkets.com

Wszelkie reklamacje będą traktowane jako ściśle poufne.

Jeśli klient uważa, że skarga nie została potraktowana przez Spółkę w sposób uczciwy i sprawiedliwy, ma prawo skierować sprawę do Rzecznika Finansowego Republiki Cypryjskiej, skorzystać z mechanizmu ADR lub odpowiedniego sądu.

Rzecznik Finansowy to niezależna instytucja służąca rozstrzyganiu sporów między spółkami finansowymi, a ich klientami. Więcej informacji można uzyskać pod adresem: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

Jeżeli klient chce odwołać się w sprawie reklamacyjnej radzimy złożyć skargę do Rzecznika Finansowego pod adresem: complaints@financialombudsman.gov.cy załączając wszelkie istotne informacje/dokumenty i dowody dotyczące reklamacji.

Można również skierować reklamację do Cypryjskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd. Jednak należy pamiętać, że Cypryjska Komisja Papierów Wartościowych i Giełd nie posiada uprawnień restytucyjnych i dlatego nie rozpatruje reklamacji indywidualnych.

Dane kontaktowe CySEC: Strona internetowa: <http://www.cysec.gov.cy> Ogólny e-mail: info@cysec.gov.cy

**Odwołanie i
Rzecznik
Finansowy**

FORMULARZ REKLAMACYJNY

Sposób kontaktu:	Faks	E-mail	Tel.	List
------------------	------	--------	------	------

Dane klienta				
Imię:		Nazwisko:		
Numer rachunku:				
Nazwa osoby prawnej (jeśli dotyczy):				
Adres:				
Kod pocztowy:		Miejscowość:		Kraj:
Numery telefonów:	Domowy:	Praca:	Telefon komórkowy:	Faks:
E-mail:				
Krótkie podsumowanie reklamacji				
<p>1) podaj numer(-y) przedmiotowych transakcji:</p> <p>2) podaj datę i czas spornego problemu/transakcji:</p> <p>3) napisz krótki opis problem:</p>				
Prosimy dołączyć inne stosowne dokumenty, które mogą umożliwić nam rozpatrzenie i rozwiązanie problemu opisywanego w skardze reklamacyjnej.				
Niniejszym oświadczam i potwierdzam, że zgodnie z moją najlepszą wiedzą, zamieszczone powyżej informacje są prawdziwe, rzetelne, prawidłowe i kompletne.				
Podpis:		Data:		

Tylko do użytku wewnątrz firmy

Reklamacja przyjęta przez:

Data przyjęcia: / /

Numer referencyjny:

Zaangażowany dział

Dotyczy pracownika

Początkowa reakcja wobec klienta: Tak, Nie

Data: / /

Wstępnie podjęte działania:

.....
.....
.....

Klient został poinformowany o wstępnie podjętych działaniach: Tak, Nie Data: / /

Dalsze działania: Tak, Nie

Data: / /

Dalsze działania:

.....
.....

Przekazano pracownikowi odpowiedzialnemu za zgodność z przepisami:

Tak, Nie Data: / /

Rozstrzygnięcie reklamacji: Tak, Nie Data: / /

Podsumowanie rozstrzygnięcia reklamacji:

.....
.....

Podpis osoby odpowiedzialnej: Data: / /