



Polskie tłumaczenie tego dokumentu służy jedynie wygodzie. W przypadku sprzeczności, obowiązuje poniższa [wersja angielska](#).

PROCEDURA REKLAMACYJNA KLIENTA

iCFD Limited działająca pod marką „iFOREX Europe” jest firmą inwestycyjną regulowaną przez Cypryjską Komisję Papierów Wartościowych i Giełd z numerem licencji 143/11. Niniejsza procedura reklamacyjna jest świadczona zgodnie z postanowieniami cypryjskiej ustawy o świadczeniu usług i działalności inwestycyjnej 87(I)/2017 oraz zgodnie z Dyrektywą w Sprawie Rynków Instrumentów Finansowych II (MiFID II) Parlamentu Europejskiego i Rady.

iFOREX Europe utrzymuje skuteczne i przejrzyste procedury rozsądnego szybkiego rozpatrywania reklamacji dla obecnych i potencjalnych klientów oraz przechowuje rejestry skarg i środków podjętych w celu ich rozwiązania. Celem tej procedury jest zapewnienie uczciwego i konsekwentnego rozpatrywania reklamacji klientów przy jednoczesnym dążeniu do zapewnienia najwyższego poziomu obsługi klienta.

W przypadku, gdy klient ma skargę dotyczącą jakichkolwiek jego kontaktów z iFOREX Europe, należy postępować zgodnie z poniższą Procedurą reklamacyjną, jak określono poniżej:

1. Klient powinien kierować reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres complaints@iforex.eu. Wiadomość e-mail powinna zawierać: imię i nazwisko klienta, numer konta handlowego oraz charakter reklamacji. Reklamacje anonimowe nie będą rozpatrywane.
2. Po oficjalnym otrzymaniu uzasadnionej reklamacji klienta, w ciągu pięciu (5) dni roboczych od daty złożenia reklamacji, do klienta wysyłane jest pisemne potwierdzenie, że iFOREX Europe podejmuje działania w celu rozwiązania reklamacji oraz przybliżony czas wymagany, aby to zrobić.
3. Dział Sprzedaży/Retencji informuje wszystkie odpowiednie osoby w iFOREX Europe o reklamacji, a następnie kierownik odpowiedniego działu podejmuje wszelkie wymagane działania, które mogą doprowadzić do rozpatrzenia reklamacji.
4. iFOREX Europe prześle klientowi ostateczną pisemną odpowiedź w ciągu dwóch (2) miesięcy od daty otrzymania wstępnej reklamacji. W przypadku, gdy skarga klienta nie zostanie rozpatrzona w ciągu dwóch (2) miesięcy, iFOREX Europe wyśle pisemną odpowiedź informującą klienta o statusie jego reklamacji, podając przyczyny opóźnienia i wskazując szacowany czas na rozwiązanie, który nie może przekroczyć trzech (3) miesięcy od dnia złożenia reklamacji.
5. W przypadku, gdy klient nadal nie jest usatysfakcjonowany ostateczną odpowiedzią Spółki, wówczas może skierować reklamację wraz z kopią ostatecznej odpowiedzi Spółki do Rzecznika Finansowego, w terminie czterech (4) miesięcy od daty otrzymania ostatecznej odpowiedzi firmy lub zwrócić się do odpowiednich sądów.



The Polish translation to this document is provided for convenience only. In case of contradiction, the English version below shall prevail.

CLIENT COMPLAINT PROCEDURE

iCFD Limited operating under the brand name 'iFOREX Europe' is an investment firm regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission with license number 143/11. This complaints procedure is provided to you in accordance with the provisions of the Cypriot Law for the Provision of Investment Services and Activities 87(I)/2017 and in accordance with the Markets in Financial Instrument Directive II (MiFID II) of the European Parliament and Council.

iFOREX Europe maintains effective and transparent procedures for reasonable prompt complaint handling for existing and potential clients, and keeps records of complaints and measures taken for complaint resolution. The purpose of this procedure is to ensure fair and consistent dealing with client complaints whilst striving to provide the highest level of customer service.

In the event that the client has a complaint relating to any of their dealings with iFOREX Europe, then the following Complaints Procedure, as set out below, should be followed:

1. The client should address the complaint via email to complaints@iforex.eu. The email should set out: client's name, trading account number and the nature of the complaint. Anonymous complaints will not be treated.
2. Upon official receipt of a legitimate client complaint, written acknowledgment is sent to the client within five (5) business days from the date the complaint was made, confirming that iFOREX Europe is taking action to resolve the complaint, and advising the approximate time required to do this.
3. The Sales/ Retention department informs all relevant persons within iFOREX Europe about the complaint and then any required actions are taken by the head of the relevant department involved which can lead to resolving the complaint.
4. iFOREX Europe will send a final written response to the client within two (2) months from the date the initial complaint was received. In case a client complaint is not settled within a two (2) month period, iFOREX Europe will still send a written response informing the client about the status of their complaint, stating the reasons for the delay and indicate the estimated period of time to resolve it, which cannot exceed three (3) months from the submission of the complaint.
5. In the case the client is not still satisfied with the Company's final response, then they can refer the complaint with a copy of the Company's final response to the Financial Ombudsman, within a period of four (4) months from the date they received Company's final response, or apply to the relevant Courts.