



CLIENT

TeraFX - PODSUMOWANIE POLITYKI I PROCEDURY REKLAMACJI

1. Potwierdzimy złożoną reklamację w ciągu 72 godzin od jej otrzymania i poinformujemy, który dział/osoba rozpatrzy reklamację.
2. Przeanalizujemy złożoną reklamację i postaramy się wysłać ostateczną odpowiedź w ciągu 4 tygodni od otrzymania reklamacji. Jeśli nie będziemy w stanie udzielić ostatecznej odpowiedzi w tym czasie, wyślemy powiadomienie w tej sprawie.
3. Dołożymy starań, aby wysłać ostateczną odpowiedź w ciągu 8 tygodni od otrzymania skargi. Jeśli nie będziemy w stanie udzielić ostatecznej odpowiedzi w tym czasie, napiszemy pismo z wyjaśnieniami wra z podaniem terminu, w którym należy oczekiwać ostatecznej odpowiedzi.
4. W przypadku nie otrzymania ostatecznej odpowiedzi w ciągu 8 tygodni od daty zgłoszenia reklamacji lub w przypadku gdy odpowiedź nie spełnia Państwa oczekiwań, mają Państwo prawo skierować swoją skargę do Rzecznika ds. Finansowych (the Financial Ombudsman Service FOS), dane do kontaktu:

The Financial Ombudsman Service (FOS)

Exchange Tower

London E14 9SR

Tel: 0300 123 9 123 lub darmowa linia 0800 023 4567

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/help/languages.html>

Muszą Państwo złożyć skargę do Rzecznika ds. Finansowych w ciągu 6 miesięcy od daty ostatecznej odpowiedzi. Ulotka wyjaśniająca FOS zostanie dostarczona z ostateczną odpowiedzią dostarczoną przez nas lub jest dostępna na żądanie.

1. INTERPRETACJA WARUNKÓW.

- 1.1. O ile nie wskazano inaczej, terminy zawarte w niniejszym raporcie mają określone znaczenie i mogą być stosowane w liczbie pojedynczej lub mnogiej, stosownie do przypadku.
W celu uniknięcia wątpliwości, Klient oznacza "klienta" zdefiniowanego w "Umowie klienta / Warunkach handlowych" dostępnej online za pośrednictwem [tego linku](#).

2. WSTĘP

- 2.1. Tera Europe Limited jako Tera FX zarejestrowana w Anglii i Walii pod numerem 07604372 z siedzibą przy 125 Old Broad Street, London EC2N 1AR. Wielka Brytania jest autoryzowana i regulowana przez Financial Conduct Authority ("FCA"). Numer rejestracyjny FCA 564741. Sprawdź w rejestrze, odwiedzając stronę FCA lub kontaktując się telefonicznie z FCA (bezpłatny telefon) 0800 111 6768. Za granicą możesz zadzwonić pod numer +44 20 7066 1000 lub wysłać e-mail na adres consumer.queries@fca.org.uk.



CLIENT

3. ZAKRES PROCEDURY REKLAMACJI

3.1. Procedura rozpatrywania reklamacji (zwana dalej "procedurą") określa procedury stosowane przy rozpatrywaniu reklamacji otrzymywanych przez klientów.

4. DEFINICJA SKARGI

4.1.a Prośba klienta o wyjaśnienia lub dodatkowe informacje. Jeśli klient nie jest zadowolony z naszych usług lub ma pytania dotyczące swojego konta lub współpracy z TeraFX może skontaktować się z Działem Obsługi Klienta za pośrednictwem czatu na żywo, e-mail lub telefonicznie. Dział Obsługi Klienta określi, czy Państwa zapytanie może zostać natychmiast rozwiązane, czy też będzie wymagało dalszego rozpatrzenia. Jeżeli zapytanie klienta nie może zostać natychmiast rozwiązane, pozostaje do rozpatrzenia w trybie natychmiastowym (zwykle w ciągu 48 godzin).

4.1.b Reklamacja jest określona przez FCA jako wyraz niezadowolenia ustnego lub pisemnego, a także uzasadniona lub nie w związku z zapewnieniem lub brakiem świadczenia usług finansowych przez Firmę lub stronę trzecią, z którą Firma ma pewne powiązania marketingowe lub świadczy usługi finansowe lub produkty.

4.2 *Reklamacja* lub zapytanie obejmuje:

- imię i nazwisko klienta;
- numer konta klienta;
- numery transakcji, których dotyczy, jeśli dotyczy;
- datę i godzinę powstania problemu; i
- opis problem;

4.3 *Skarga* nie może zawierać obraźliwego języka skierowanego do TeraFX lub pracownika TeraFX.

5. PROCEDURA

5.1. *Wszystkie reklamacje* muszą mieć formę pisemną i być skierowane w pierwszej kolejności do Działu Obsługi Klienta. Jeśli klient otrzyma odpowiedź od Działu Obsługi Klienta, ale uważa, że reklamacja wymaga dalszego rozpatrzenia, klient może zwrócić się do Działu Obsługi Klienta, aby przekazał ją do Działu Zgodności lub bezpośrednio skontaktować się z Działem Compliance (compliance@terafx.co). uk), który będzie samodzielnie i bezstronnie ją badał.

5.2. Zarówno Dział Obsługi Klienta, jak i Dział Compliance dokładnie przeanalizują wszelkie zażalenia zgodnie z wymaganiami (biorąc pod uwagę wszelkie informacje zawarte w księgach i rejestrach Firmy, w tym, ale nie wyłącznie, dzienniku konta handlowego klienta), aby osiągnąć rzetelny wynik.

5.3. Zarówno Dział Obsługi Klienta, jak i Dział Compliance: (i) wysyłają wstępną odpowiedź do klienta w ciągu 72 godzin, (ii) rozpatrują reklamacje tak szybko, jak to jest praktycznie możliwe i (iii) odpowiednio informują klienta.

5.4. Wszystkie reklamacje będą traktowane jako poufne.

6. FAQs

TŁUMACZENIE POLSKIE JEST WYŁĄCZNIE DLA CELÓW INFORMACYJNYCH I NIE JEST PRAWNIE WIAŻĄCE. W RAZIE WĄTPLIWOŚCI LUB EWENTUALNYCH SPORÓW OBOWIĄZUJE WERSJA ANGIELSKA.



6.1. Pytania dotyczące tej procedury należy w pierwszej kolejności skierować do Działu Obsługi Klienta.

7. KONTAKTY

7.1. Dział Obsługi Klienta E-mail: customerservice@terafx.co.uk

7.2. Dział Compliance E-mail: compliance@terafx.co.uk