

Szanowni Klienci,

W przypadku zastrzeżeń do jakichkolwiek aspektów usług świadczonych przez Gain Capital UK Limited, w tym pod nazwą handlową City Index, prosimy o bezpośrednie składanie skarg telefonicznie pod numerem **+44 0845 355 0801** lub mailowo na adres:

support@cityindex.co.uk

z jednoczesnym wysłaniem tej skargi do wiadomości EFIX Domu Maklerskiego S.A. na adres: biuro@efixdm.pl

Ewentualnie możliwe jest wysłanie kopii skargi pocztą na adres:

Client Management Team
City Index Limited
Park House
16 Finsbury Circus
Londyn
EC2M 7EB
Wielka Brytania

Korespondencja do Gain Capital UK Limited może zostać przekazana w języku polskim.

Wewnętrzna procedura rozpatrywania skarg obowiązująca w Gain Capital UK Limited, ma na celu zapewnienie, że Państwa skarga zostanie rozpatrzona efektywnie i przez właściwą osobę. Celem Gain Capital UK Limited jest, aby zgłoszone problemy rozwiązywać do końca dnia roboczego następującego po dniu, w którym złożono reklamację.

Aby tak się stało Gain Capital UK Limited prosi o zapewnienie jak największej ilości informacji odnośnie Państwa problemu oraz upewnienie się, czy Państwa reklamacja zawiera wszystkie niezbędne elementy, w tym:

- 1) imię i nazwisko, adres i numer referencyjny klienta,
- 2) dokładny opis skargi,
- 3) szczegółowy opis co powinien zrobić Gain Capital UK Limited, aby naprawić sytuację,
- 4) załączone kopie wszelkich istotnych dokumentów, takich jak listy, zrzuty ekranu itp.
- 5) numer telefonu kontaktowego,

Jeśli Gain Capital UK Limited nie będzie w stanie rozwiązać problemu do końca dnia roboczego następującego po dniu otrzymania skargi, Gain Capital UK Limited:

- 1) wyśle pisemne potwierdzenie otrzymania skargi w ciągu pięciu dni roboczych,

2) potwierdzi, kto będzie zajmował się skargą, i jak można się z tą osobą skontaktować.

Kolejnym krokiem będzie udzielenie przez Gain Capital UK Limited ostatecznej, pisemnej odpowiedzi na reklamację, w ciągu ośmiu tygodni od jej otrzymania, zawierającej stanowisko Gain Capital UK Limited.

Jeśli klient nie będzie zadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji, może domagać się jego weryfikacji przez Financial Ombudsman Service.

W ostatecznej odpowiedzi Gain Capital UK Limited potwierdzi uprawnienie do skierowania skargi do Financial Ombudsman Service, co musi nastąpić w ciągu sześciu miesięcy od reklamacji.

Dane kontaktowe do Financial Ombudsman Service:

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
Londyn
E14 9SR
Wielka Brytania
Telefon: +44 0300 123 9 123 lub +44 0800 023 4567
E-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk
www.financial-ombudsman.org.uk

Powyższa informacja dotyczy tylko i wyłącznie procedury reklamacyjnej obowiązującej w Gain Capital UK Limited (nazwa handlowa City Index).

Oryginalna informacja w języku angielskim dostępna jest pod adresem <http://www.cityindex.co.uk/support/complaints.aspx>.

EFIX Dom Maklerski S.A. nie bierze żadnej odpowiedzialności za poprawność i aktualność powyższych danych.

Osoby korzystające z tych informacji czynią to na własne ryzyko.

EFIX Dom Maklerski S.A. zwraca uwagę, iż jedynym wiarygodnym źródłem informacji o składaniu reklamacji na usługi świadczone przez Gain Capital UK Limited, jest tylko ten podmiot i udostępniane bezpośrednio przez niego dokumenty i informacje.