

Complaint Handling Policy

July 2024

Conotoxia Ltd. / Capital Group of Conotoxia Holding

Cyprus
Conotoxia Ltd.
Chrysorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Poland
Conotoxia Ltd. Branch in Poland
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24th floor
02-017 Warsaw

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. is registered in Cyprus, authorized and regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (licence no. 336/17). The company provides access to investment services and CFD trading for clients across the European Economic Area.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.conotoxia.com

1. Introduction

Following the implementation of the Markets in Financial Instruments Directive 2014/65/EU (“MiFID II”) and in accordance to the provisions of the Financial Services and Activities and Regulated Markets Law 87(I) 2017 (the “Law”), an in accordance with the ESMA Guidelines, Conotoxia Ltd and its branch(es) (the “Company”), as a Cyprus Investment Firm, regulated by Cyprus Securities and Exchange Commission (“CySEC”) with license number 336/17, and supervised by Polish Financial Supervision Authority (“KNF”) is required to establish, implement and maintain effective and transparent procedures for the reasonable and prompt handling of complaints received from clients and to keep a record of each complaint(s) as well as the measures taken for the complaint(s)’ resolution.

2. Scope

The Company has the responsibility to enable clients to express their dissatisfaction with investment and/or ancillary services provided by the Company and handle client(s)’ complaints fairly, ensuring that possible conflicts of interest are identified and mitigated.

3. Definitions

“Query” means a request for data or information or assistance.

“Dispute” means a disagreement between two or more parties and it can arise over different issues.

“Complaint” means an expression/statement of dissatisfaction addressed to the Company, by a client (natural or legal person), relating to the provision of investment and/or ancillary services.

“Complainant” means a person, natural or legal, that has opened a trading account with the Company, has agreed to the Terms and Conditions of the Company and has submitted a Complaint.

“Complaint Handling Officer” means Compliance Officer/Function.

4. Queries and Disputes

In cases where client(s) is displeased with the Company’s services, or has any query with regards to trading account(s)’, client(s) should contact the **Customer Support Department** via:

Email: support@cy.conotoxia.com

Telephone: +357 250 300 46

The Company's Customer Support Department will try assisting client(s) with the aim to resolve relevant query(ies) immediately. In cases where the relevant query(ies) cannot be solved immediately, further investigation is required.

Client(s) may escalate the query to the complaint following the process indicated in the following section.

Clients of the Branch may contact Business Development representative at the Branch through the following communication channels:

- a) Email: poland@cy.conotoxia.com
- b) Telephone: 0048 224639988
- c) Post: Aleje Jerozolimskie 123A, 24 piętro, 02-017 Warszawa.

5. Official Complaint

Only complaints made by client(s) using the Client Complaint Form, duly signed by the relevant client, shall be considered as a complaint. The complainant(s) should be accompanied by adequate supporting documentation/evidence (as the case may be).

6. Procedure

Client(s) can submit a complaint, free of any charges.

A complaint must not include offensive language towards the Company, or towards an employee of the Company.

6.1 Submission of the complaint by clients

Complaint(s) should be submitted in writing, using Client Complaint Form (Appendix 1), by post or by email only at the contact details provided below:

- a) Postal Address: Chrysorroiatissis 11, 3032 Limassol, Cyprus (Attention to: Compliance Officer)
- b) By email: compliance@cy.conotoxia.com

6.2 Submission of the complaint by clients of the Branch in Poland

Complaints received from client(s) of the Branch in Poland, may be submitted in writing, in addition to the contact details provided in above point 6.1, using Client Complaint Form (Appendix 1), by post or by email at the contact details provided below:

- a) Postal Address: Al. Jerozolimskie 123A/ 24 piętro, 02-017 Warszawa, Poland
(Attention to: Compliance Officer)
- b) By email: poland@cy.conotoxia.com

The reference number will be assigned to the complaint, composed of ten (10) digits. This unique reference number will be communicated to the complainant, who shall be using it in any future contact with the Company, the CySEC and/or the Financial Ombudsman.

6.3 Acknowledgement of complaint(s)

All complaints of the Company shall be acknowledged, in writing within **five (5) business days** of being received. The written acknowledgment sent by the Company to the complainant will include the complaint's unique ten (10) digit reference number, as well as details of the name and capacity of the person dealing with the complaint.

6.4 Handling of complaint(s)

The Complaint Handling Officer will investigate the complaint and respond, within two (2) months, to the Complainant about the outcome/decision. In cases where the investigation is not concluded within two (2) months following the submission of the complaint, the Complainant will be informed, in writing, of the reasons for the delay and the expected completion of the investigation process (this period will not exceed three (3) months from the submission of the complaint).

6.5 Final Decision

Finally, the Company will inform the Client/complainant(s) that, in cases where not satisfied with the Company's final response, the Client may refer to CySEC (electronically: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>) for further investigation or the Financial Ombudsman of Cyprus.

A complaint to the Financial Ombudsman should be filled within four months from the receipt of the response from the Company.

Note: Client(s) may submit complaints with CySEC however, it should be noted that the CySEC does not have restitution powers and therefore does not investigate individual complaints. Further information as to the procedure you need to follow can be found on <https://www.cysec.gov.cy/enGB/complaints/how-to-complain/>. It is understood that client(s)' right to take legal action remains unaffected by the existence or use of any procedures referred to above.

The details of the Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus are:

Address: P.O. Box 25735, 1311 Nicosia, Cyprus

Phone: +357 22848900

Facsimile (Fax): +357 22660584, +357 22660118

email: complaints@financialombudsman.gov.cy

Financial Ombudsman: fin.ombudsman@financialombudsman.gov.cy

Website: www.financialombudsman.gov.cy

The details of the Cyprus Securities & Exchange Commission (“CySEC”) are:

Address: 19 Diagorou Street, 1097 Nicosia, Cyprus

P.O Box 24996, 1306 Nicosia, Cyprus

Telephone: +357 22506600

Fax: +357 22506700

e-mail: info@cysec.gov.cy

Website: www.cysec.gov.cy

In addition, clients of the Company’s Branch in Poland may refer their complaint to the Financial Ombudsman in Poland (by using the form of the Appendix 2), which is at the same time, an entity authorized to conduct out-of-court proceedings for the amicable settlement of disputes, and to which the clients may request the initiation of such proceedings after unsatisfactory results.

The contact details of the Financial Ombudsman are as follows:

Biuro Rzecznika Finansowego

ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa

Tel. +48 22 333 73 26

Email: biuro@rf.gov.pl

Website: www.rf.gov.pl

Conotoxia Ltd. / Capital Group of Conotoxia Holding

Cyprus
Conotoxia Ltd.
Chrysothiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Poland
Conotoxia Ltd. Branch in Poland
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24th floor
02-017 Warsaw

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. is registered in Cyprus, authorized and regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (licence no. 336/17). The company provides access to investment services and CFD trading for clients across the European Economic Area.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.conotoxia.com

The Company informs the Client/complainant(s) about the option to use mediation or arbitration by the Financial Ombudsman in Poland or file a lawsuit, with an indication of the entity which should be sued (i.e. CONOTOXIA LTD ODDZIAŁ W POLSCE w tłumaczeniu Conotoxia Sp. z o.o. Oddział w Polsce, Aleje Jerozolimskie 123A/ 24 Piętro, 02-017 Warszawa, KRS: 0000854474) and the court with jurisdiction to hear the case.

7. Policy Review

The Policy is approved by the Board of Directors and undergoes regular review annually and/or as and when it is deemed necessary based on the regulatory or operational requirements.

CLIENT COMPLAINT FORM

Below information should be completed.

Please note that the Complaint form is only indicative and not exhaustive, therefore the Company may request further clarification and evidence for the efficient investigation and resolution of the complaint.

Client Information	
Name and Surname	
ID / Passport Number	
Trading Account Number	
Country of Residence	
Nationality	
Phone Number	
Email Address	
Conotoxia's Representative Name	
Conotoxia's Representative Email Address	
When the incident you are complaining about occurred?	
Complaint Details	
Please provide a Summary of your complaint below. We kindly request to justify the disputed amount and to include any information that will facilitate the Company in the investigation of your complaint (eg. Date and time the incident occurred, incident description, transaction number(s) of the disputable and/or pending order(s), department, financial loss, employee etc).	
Have you contacted the authorities with regards to your complaint?	<input type="checkbox"/>
If you answered yes, which financial authority you have contacted?	



Invest.

In order to facilitate the resolution of the complaint, we kindly ask you to provide any relevant evidence supporting your complaint such as screenshots or email communication supporting your complaint.

Signature:

Date:

FOR OFFICIAL USE ONLY

Received on:

Received by:

Assigned to:

To reply by:

Conotoxia Ltd. / Capital Group of Conotoxia Holding

Cyprus
Conotoxia Ltd.
Chrysorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Poland
Conotoxia Ltd. Branch in Poland
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24th floor
02-017 Warsaw

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. is registered in Cyprus, authorized and regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (licence no. 336/17). The company provides access to investment services and CFD trading for clients across the European Economic Area.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.conotoxia.com

Appendix 2

Complaints to the Polish Financial Ombudsman (Polish)

.....
(miejsowość, data)

.....
(imię i nazwisko)

.....
.....
(adres zamieszkania)

Rzecznik Finansowy
Departament Klienta Rynku
Bankowego i Kapitałowego

ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

WNIOSEK

**o podjęcie interwencji z podmiotem rynku finansowego,
w związku z nieuwzględnieniem roszczeń w trybie reklamacyjnym**



Invest.

Wnoszę o podjęcie interwencji wobec

.....(
podać nazwę podmiotu rynku finansowego, którego sprawa dotyczy)

w sprawie

(krótko określić kwestionowane działania podmiotu rynku finansowego, lub wskazać rodzaj/nazwę produktu finansowego, numer umowy, numer polisy, numer szkody)

Uzasadnienie

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

W uzasadnieniu wniosku należy wskazać:

- stan faktyczny sprawy, tzn. czego ona dotyczy, w tym chronologiczny opis zdarzeń.
- co budzi sprzeciw lub wątpliwości wnioskodawcy w stanowisku/zachowaniu podmiotu rynku finansowego – wskazać zastrzeżenia oraz podać argumenty potwierdzające ich słuszność.
- kiedy wnioskodawca złożył **reklamację** skierowaną do podmiotu rynku finansowego, oraz czy otrzymał na nią odpowiedź (**należy załączyć jej kserokopię lub wskazać okoliczności uniemożliwiające załączenie**).
- jeżeli wnioskodawca występuje w czyimś imieniu powinien dołączyć pełnomocnictwo, które upoważnia do reprezentowania danej osoby.

Zgadzam / nie zgadzam się (niepotrzebne skreślić) na elektroniczną formę komunikacji z Rzecznikiem Finansowym w ramach ww. postępowania, z wykorzystaniem następującego adresu poczty elektronicznej:

W związku z wyrażoną powyższą zgodą zgadzam się na przekazanie hasła na poniższy numer telefonu:.....

Korespondencja wysyłana przez Rzecznika Finansowego pocztą elektroniczną będzie miała postać zaszyfrowanego załącznika, do otwarcia którego niezbędne będzie hasło. Hasło to zostanie przekazane do wnioskodawcy SMS-em lub telefonicznie. Instrukcja odszyfrowania będzie dołączona do wiadomości od Rzecznika Finansowego.

Conotoxia Ltd. / Capital Group of Conotoxia Holding

Cyprus
Conotoxia Ltd.
Chryssorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Poland
Conotoxia Ltd. Branch in Poland
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24th floor
02-017 Warsaw

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. is registered in Cyprus, authorized and regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (licence no. 336/17). The company provides access to investment services and CFD trading for clients across the European Economic Area.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.conotoxia.com

Podanie adresu e-mail oraz numeru telefonu jest dobrowolne, ale niezbędne do komunikacji drogą elektroniczną przez Rzecznika Finansowego.

W przypadku niewyrażenia zgody lub nie podania numeru telefonu, korespondencja będzie prowadzona drogą listowną.

Zapoznałem/am się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych dostępnej na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polityka-prywatnosci/>.

.....
(podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)

Załączniki:

- 1) posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego, w tym kopie umów wraz z załącznikami, korespondencję prowadzoną z podmiotem, inne dokumenty istotne dla sprawy.
- 2) kopia złożonej reklamacji lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jej dołączenie;
- 3) **dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego** lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie.
- 4) pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik. Wzór pełnomocnictwa znajduje się w zakładce Wzory wniosków na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.

Uwagi:

- **podstawą złożenia wniosku o podjęcie interwencji jest wyczerpanie drogi reklamacyjnej z podmiotem rynku finansowego. Przy czym należy mieć na uwadze, że zgodnie z art. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym[1] reklamacja to każde wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.**
- **katalog podmiotów rynku finansowego i klientów podmiotów rynku finansowego podlegających kompetencji Rzecznika został określony w art. 2 pkt 1 i 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.**
- **wniosek o podjęcie interwencji w sprawie można przekazać:**

o na wskazany adres Biura Rzecznika Finansowego,

Conotoxia Ltd. / Capital Group of Conotoxia Holding

Cyprus
Conotoxia Ltd.
Chrysorroiatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Poland
Conotoxia Ltd. Branch in Poland
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24th floor
02-017 Warsaw

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. is registered in Cyprus, authorized and regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (licence no. 336/17). The company provides access to investment services and CFD trading for clients across the European Economic Area.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.conotoxia.com



Invest.

o za pośrednictwem platformy ePUAP, lub

o na adres poczty elektronicznej Biura.

- prosimy nie przysyłać oryginałów dokumentów - należy przesać kserokopie dokumentów dołączonych do wniosku.

Do Rzecznika można się zwrócić również gdy:

- pomimo upływu terminu określonego przez podmiot rynku finansowego na wykonanie czynności wynikających z uznanej reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta, podmiot ten nie dopełnił swoich zobowiązań, na potwierdzenie tego faktu należy załączyć stosowny dokument.
- podmiot rynku finansowego nie udzielił w obowiązującym go terminie odpowiedzi na złożoną reklamację (30 dni, a w szczególnie skomplikowanych sprawach 60 dni), na potwierdzenie tego faktu należy załączyć kopię reklamacji skierowanej do podmiotu, na którą nie udzielono odpowiedzi w obowiązującym terminie.
- podmiot rynku finansowego nie dopełnił innych obowiązków wynikających z ustawy o Rzeczniku Finansowym, (np. nie zamieścił w umowie informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji, czy też nie przekazał wymaganych informacji w odpowiedzi na reklamację), należy załączyć dokument potwierdzającego ten stan rzeczy.

[1] ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. 2015 poz. 1348 z późn. zm.)

Conotoxia Ltd. / Capital Group of Conotoxia Holding

Cyprus
Conotoxia Ltd.
Chrysorriatissis 11
3032 Limassol

tel: +357 250 300 46

Poland
Conotoxia Ltd. Branch in Poland
Aleje Jerozolimskie 123A
ATLAS TOWER, 24th floor
02-017 Warsaw

tel: +48 224 639 988

Conotoxia Ltd. is registered in Cyprus, authorized and regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (licence no. 336/17). The company provides access to investment services and CFD trading for clients across the European Economic Area.

email: support@cy.conotoxia.com

web: invest.conotoxia.com