

Процедура за разрешаване на жалби от клиенти

В сила от 23.11.2023 г.

***Препратките към Admirals Europe Ltd винаги трябва да се тълкуват като "Admirals Europe Ltd (преди носеща името Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd е регистрирана (сертификат за регистрация № HE 310328) в Република Кипър чрез Департамента за регистрация на компании и официален получател (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd е оторизирана и регулирана от Cyprus Securities and Exchange Commission (<http://www.cysec.gov.cy>) (лиценз № 201/13) и оперира съгласно Директива за пазарите на финансови инструменти II (Директива на ЕС 2014/ 65/ЕС).

1. Процедура

1.1. Клиентите подават жалби в електронен формат, като изпращат имейл до адрес: compliance@admiralmarkets.com.cy

1.2. Admirals Europe Ltd може да приема жалби в други формати, ако изискването на посочения формат не е практично или разумно при дадените обстоятелства.

1.3. Ако жалбата е подадена във формат, различен от електронния, клиентът ще бъде уведомен за изискванията за формата и ще бъде помолен да подаде жалбата в електронен формат, като се вземе предвид принципът на разумност.

1.4. В жалбата клиентът предоставя следната информация:

- име на клиента;
- информация за връзка;
- идентификационен номер на сметката;
- времето на настъпване на обстоятелствата, които са в основата на жалбата;
- идентификационни номера на съответните поръчки и позиции;
- описание на заявеното нарушение;
- ясен иск и, ако е възможно, документи или копия на документи, подкрепящи същия иск.

1.5. По искане на клиента, Admirals Europe Ltd ще предостави разумно съдействие за формализиране на жалбата под формата на общи насоки.

1.6. Admirals Europe Ltd има право да се въздържа от разглеждане на жалба, която не отговаря на изискванията за формат.

1.7. Жалбите се подават в рамките на пет (5) работни дни от настъпване на обстоятелствата, които са основание за жалбата. Admirals Europe Ltd има право да откаже разглеждане на жалба, подадена след изтичане на този срок.

1.8. Разрешаването на жалба започва с подаването на жалбата от клиент и завършва с отговор от Admirals Europe Ltd до клиента или с компромисно споразумение.

1.9. Веднага след подаването на жалба Admirals Europe Ltd уведомява клиента писмено или устно, или чрез друго уговорено средство за комуникация за процедурата по жалбата и нейните срокове, както и на мотивите, в случай на отказ за разглеждане на жалбата.

1.10. Жалби на физически и юридически лица се разглеждат в рамките на (14) работни дни от получаване на жалбата от Admirals Europe Ltd.

1.11. При забавяне на разрешаването поради сложността на жалбата или изясняването на допълнителни обстоятелства, клиентът се уведомява за това във форма, която може да бъде възпроизведена писмено, като се уведомява за новия срок за отговор на жалбата.

1.12. По принцип Admirals Europe Ltd предоставя на клиента писмен отговор на писмена жалба, освен ако на жалбата на клиента е отговорено устно и има причина да се предполага, че клиентът няма нужда от писмен отговор. Admirals Europe Ltd може да предостави отговор на клиента във всяко друго договорено средство за комуникация в договорен формат.

1.13. Клиентът има право да отнесе жалбата до финансовия омбудсман на Република Кипър в рамките на четири (4) месеца от датата на окончателния отговор. Процедурата за разглеждане на жалби е достъпна на уебсайта на финансовия омбудсман:

http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_en/index_en?OpenDocument.