

Richtlinie zur Schlichtung von Kundenbeschwerden

Gültig seit 14.11.2024

***Verweise auf Admirals Europe Ltd sind immer als „Admirals Europe Ltd (zuvor Admiral Markets Cyprus Ltd)“ zu verstehen**

Admiral Europe Ltd ist in der Republik Zypern durch das Department of Registrar of Companies and Official Receiver (<http://www.mcit.gov.cy>) eingetragen (Gründungsurkunde Nr. HE 310328). Admiral Europe Ltd. ist von der zyprischen Börsenaufsichtsbehörde (<http://www.cysec.gov.cy>) (Lizenz Nr. 201/13) autorisiert und reguliert und arbeitet gemäß der Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente II (EU-Richtlinie 2014/65/EG).

1. Verfahren

1.1. Kunden müssen ihre Beschwerden in einem elektronischen Format überliefern, indem sie eine E-Mail an compliance.cy@admiralmarkets.com senden.

1.2. Admiral Europe Ltd kann Beschwerden in anderen Formaten annehmen, falls die Anforderung an ein bestimmtes Format unter den Umständen nicht praktikabel ist.

1.3. Sollte eine Beschwerde in irgendeiner anderen Form als der elektronischen übermittelt werden, wird der Kunde bezüglich der Formatanforderungen informiert und gebeten, die Beschwerde in elektronischer Form zu übermitteln, wobei das Prinzip der Angemessenheit Anwendung findet.

1.4. Die Beschwerde soll folgende Informationen enthalten:

- Kundename;
- Kontaktdaten;
- Kontonummer;
- die Zeit der Umstände, die die Basis der Beschwerde bilden;
- Ordnernummern der betroffenen Orders und Positionen;
- eine Beschreibung des behaupteten Vergehens;
- eine deutliche Forderung und, falls möglich, Dokumente oder Kopien von Dokumenten, die die Forderung unterstützen.

1.5 Wünscht der Kunde dies, stellt Admiral Europe Ltd angemessene Unterstützung für die Formalisierung der Beschwerde in Form von generellen Leitlinien zur Verfügung.

1.6. Admiral Europe Ltd hat das Recht, von der Bearbeitung einer Beschwerde zurückzutreten, die nicht mit den Formatanforderungen übereinstimmt.

1.7. Die Bearbeitung einer Beschwerde beginnt mit der Übergabe der Beschwerde durch einen Kunden an die obengenannte E-Mail-Adresse und endet mit der Antwort von Admiral Europe Ltd an den Kunden oder mit einer Kompromissvereinbarung.

1.8. Sofort nach der Übermittlung der Beschwerde wird Admiral Europe Ltd den Kunden entweder schriftlich oder auf einem anderen vereinbarten Kommunikationsweg über den Beschwerdevorgang und seine Fristen wie auch im Fall einer Ablehnung der Beschwerde über die Gründe dafür informieren.

1.9. Beschwerden von natürlichen und juristischen Personen werden innerhalb von zwei (2) Monaten

nach Eingang der Beschwerde bei der Compliance-Abteilung gelöst. Sollte Admirals Europe Ltd jedoch nicht in der Lage sein, innerhalb von zwei Monaten zu antworten, wird der Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung informiert. Diese Frist darf drei Monate ab Einreichung der Beschwerde nicht überschreiten.

1.10. Falls sich die Auflösung aufgrund der komplizierten Natur der Beschwerde oder Aufklärung weiterer Umstände verzögert, muss der Kunde darüber in einem Format informiert werden, das schriftlich reproduziert werden kann und den Kunden über den neuen Zeitraum für eine Antwort auf die Beschwerde informiert.

1.11. Im Allgemeinen muss Admiral Europe Ltd dem Kunden eine schriftliche Antwort auf eine schriftliche Beschwerde geben, außer die Beschwerde des Kunden wird mündlich überliefert und es gibt Grund zur Annahme, dass der Kunde keine schriftliche Antwort benötigt. Admiral Europe Ltd kann die Antwort an den Kunden in jeglicher anderer Form der übereinstimmten Kommunikationsformen in einem übereinstimmten Format übergeben.

1.12. Der Kunde hat das Recht, die Beschwerde innerhalb von vier (4) Monaten ab dem Datum der abschließenden Antwort an den Finanz-Ombudsmann der Republik Zypern weiterzuleiten. Die Richtlinie zum Umgang mit Beschwerden ist auf der Website des Finanz-Ombudsmanns zur Verfügung:

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