

## Kliendi kaebuste lahendamise kord

Kehtib alates 29.05.2024

### **\*Viiteid Admirals Europe Ltd-le tõlgendatakse alati kui "Admirals Europe Ltd (varasema nimega Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd on asutatud (asutamistunnistus nr HE 310328) Küprose Vabariigis äriregistri pidaja ja riikliku pankrotihalduri ameti (Department of the Registrar of Companies and Official Receiver) kaudu (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd-le on andnud tegevusloa ja tema tegevust reguleerib Cyprus Securities and Exchange Commission (<http://www.cysec.gov.cy>) (tegevusluba nr 201/13) ning ta tegutseb finantsinstrumentide turgude direktiivi (ELi direktiiv 2014/65/EU) alusel.

### **1. Protseduur**

1.1. Kliendid esitavad kaebused elektroonilises vormis, saates vastava e-kirja aadressil [compliance@admiralmarkets.com.cy](mailto:compliance@admiralmarkets.com.cy)

1.2. Admirals Europe Ltd võib aktsepteerida kaebusi teistes vormides, juhul kui täpsustatud vormi nõue ei ole konkreetses olukorras praktiline või mõistlik.

1.3. Kui kaebus esitatakse muus kui elektroonilises vormis, siis teavitatakse kaebuse esitajat vorminõuetest ja kaebuse esitajal palutakse esitada kaebus elektroonilises vormis, võttes arvesse mõistlikkuse põhimõtet.

1.4. Klient esitab kaebuses järgmise teabe:

- kliendi nimi;
- kontaktandmed;
- kontonumber;
- kaebuse aluseks olevate asjaolude aeg;
- asjaomaste korralduste ja positsioonide identifitseerimisnumbrid;
- väidetava rikkumise kirjeldus;
- selge nõue ning võimaluse korral nõuet toetavad dokumendid või nende koopiad.

1.5. Kliendi palvel pakub Admirals Europe Ltd mõistlikuse piires abi kaebuse formaliseerimiseks üldiste juhiste vormis.

1.6. Admirals Europe Ltd-l on õigus vorminõuetele mittevastavat kaebust mitte läbi vaadata.

1.7. Kaebused tuleb esitada viie (5) tööpäeva jooksul peale kaebuse taga oleva olukorra aset leidmist. Admirals Europe Ltd-l on õigus mainitust hiljem esitatud kaebust mitte läbi vaadata.

1.8. Kaebuse lahendamine algab kliendi poolt kaebuse esitamisega ja lõpeb vastusega Admirals Europe Ltd-lt kliendile või kompromisskõkkuleppega.

1.9. Koheselt peale kaebuse esitamist teavitab Admirals Europe Ltd klienti kas kirjalikult, suuliselt või muu kokkulepitud suhtlusviisi kaudu kaebuse protseduurist ja selle tähtaegadest ning kaebuse mitte läbivaatmise korral põhjusest selle taga.

1.10. Eraisikute ja juriidiliste isikute kaebused lahendatakse (14) tööpäeva jooksul pärast kaebuse Admirals Europe Ltd-ni jõudmist.

1.11. Kui lahendamine hilineb tingituna kaebuse keerulisest laadist või edasiste asjaolude selgitamisest, siis teavitatakse klienti sellest kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, teatades kliendile uue tähtaja kaebuse vastuse jaoks.

1.12. Üldiselt pakub Admirals Europe Ltd kirjalikule kaebusele kirjalikku vastust, väljaarvatud juhul kui kliendi kaebusele on vastatud suuliselt ning on põhjust arvata, et kliendil pole vajadust kirjaliku vastuse järele. Admirals Europe Ltd võib edastada kliendile vastuse igas teises kokkulepitud suhtlusvormis kokkulepitud kujul.

1.13. Kliendil on õigus edastada kaebus Küprose Vabariigi finantsombudsmanile nelja (4) kuu jooksul pärast lõppvastuse saamist. Kaebuste lahendamise kord on saadaval finantsombudsmani veebilehel:

[http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index\\_en/index\\_en?OpenDocument](http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_en/index_en?OpenDocument).