

Ügyfélpanaszok megoldási eljárása

Érvényes 2024.05.29-től

***Az Admirals Europe Ltd-re való hivatkozást mindig a következőképpen kell értelmezni: Admirals Europe Ltd (korábban Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Az Admirals Europe Ltd a Ciprusi Köztársaságban van bejegyezve (bejegyzési bizonyítvány száma: HE 310328) a Cégnylvántartó és Hivatalos Címzett Osztályán keresztül (<http://www.mcit.gov.cy>). Az Admiral Markets Cyprus Ltd-t a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdefelügyelet (<http://www.cysec.gov.cy>) engedélyezi és szabályozza (licencszám: 201/13), és a Markets in Financial alatt működik. Az instrumentumokról szóló II. irányelv (EU 2014/65/EU irányelv).

1. Eljárás

1.1. Az ügyfeleknek panaszukat elektronikus formátumban a megfelelő e-mail címre kell elküldeniük: compliance@admiralmarkets.com.cy

1.2. Az Admirals Europe Ltd elfogadhat más formátumú panaszokat is, ha a megadott formátum követelménye az adott körülmények között nem praktikus vagy ésszerű.

1.3. Ha a panasz elektronikus formátumtól eltérő formátumban kerül benyújtásra, az ügyfelet értesíteni kell a formai követelményekről, és fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy a panaszt az ésszerűség elvének figyelembevételével elektronikus formában nyújtsa be.

1.4. Az ügyfél a panaszban az alábbi adatokat köteles megadni:

- az ügyfél neve;
- elérhetőség;
- számlaazonosító szám;
- a panasz alapját képező körülmények bekövetkezésének időpontja;
- a vonatkozó megbízások és pozíciók azonosító számai;
- az állítólagos jogsértés leírása;
- egyértelmű igényt és lehetőség szerint az igényt alátámasztó dokumentumokat vagy azok másolatait.

1.5. Az ügyfél kérésére az Admirals Europe Ltd általános iránymutatások formájában ésszerű segítséget nyújt a panasz formalizálásához.

1.6. Az Admirals Europe Ltd-nek jogában áll tartózkodni az olyan panasz felülvizsgálatától, amely nem felel meg a formai követelményeknek.

1.7. A panaszt a panasz alapjául szolgáló körülmények bekövetkezésétől számított öt (5) munkanapon belül kell benyújtani. Az Admirals Europe Ltd-nek jogában áll tartózkodni a fent említett határidő után benyújtott panaszok felülvizsgálatától.

1.8. A panasz megoldása az ügyfél panaszának benyújtásával kezdődik, és az Admirals Europe Ltd válaszával vagy kompromisszumos megállapodással ér véget.

1.9. Az Admirals Europe Ltd a panasz benyújtását követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet akár írásban, akár szóban, vagy egyéb egyeztetett kommunikációs eszközzel a panasztételi eljárásról

és annak határidejéről, valamint a panasz tárgyalásának megtagadása esetén a okoskodás mögöt.

1.10. A természetes és jogi személyek panaszait a panasz Admirals Europe Ltd általi kézhezvételétől számított (14) munkanapon belül kell megoldani.

1.11. Ha a megoldás a panasz bonyolultsága vagy további körülmények tisztázása miatt késik, erről az ügyfelet írásban sokszorosítható formában értesíteni kell, tájékoztatva az ügyfelet a panaszra adott válasz új határidejéről.

1.12. Általában az Admirals Europe Ltd írásban válaszol az ügyfélnek az írásbeli panaszra, kivéve, ha az ügyfél panaszára szóban válaszol, és okkal feltételezhető, hogy az ügyfélnek nincs szüksége írásbeli válaszra. Az Admirals Europe Ltd bármely más egyeztetett kommunikációs eszközzel, egyeztetett formátumban megadhatja a választ az ügyfélnek.

1.13. Az ügyfélnek joga van panaszával a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjához fordulni a végső választól számított négy (4) hónapon belül. A panaszkezelési eljárás a pénzügyi ombudsman honlapján érhető el:

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