

Ügyfélpanaszok megoldási eljárása

Érvényes 2024.11.14-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.cy@admiralmarkets.com

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 panasz megoldása az ügyfél által a fent említett e-mail címre benyújtott panasszal kezdődik és az Admirals Europe Ltd ügyfélnek küldött válaszával vagy kompromisszumos megállapodással ér véget.

1.8. Az Admirals Europe Ltd a panasz benyújtását követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet akár írásban, akár más egyeztetett kommunikációs eszközzel a panasztételi eljárásról és annak határidejéről, valamint a panasz tárgyalásának megtagadása esetén annak indoklásáról.

1.9. A természetes és jogi személyek panaszait a panaszkezelési osztályhoz történő beérkezésétől számított két (2) hónapon belül meg kell oldani. Abban az esetben azonban, ha az Admirals Europe Ltd nem tud két hónapon belül válaszolni, a panaszt benyújtó személyt tájékoztatni kell a késedelem okairól. Ez az időtartam nem haladhatja meg a panasz benyújtásától számított három hónapot.

1.10. 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 válaszadás új határidejéről.

1.11. Az Admirals Europe Ltd írásbeli panaszra általában írásbeli választ ad az ügyfélnek, 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.

1.12. 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.