

Klientu sūdzību izskatīšanas procedūras kārtība

Spēkā ar 14.11.2024

***Atsauce uz Admirals Europe Ltd vienmēr tiek interpretēta kā "Admirals Europe Ltd (iepriekš saukts par Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd ir reģistrēts (reģistrācijas apliecība Nr. HE 310328) Kipras Republikas Uzņēmumu reģistrā (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd finanšu pakalpojumu atļauju ir izsniegusi un to uzrauga Kipras Vērtspapīru un biržas komisija (<http://www.cysec.gov.cy>) ar licenci (Nr. 201/13), un tā darbojas saskaņā ar Finanšu instrumentu tirgus direktīvu II (EU Directive 2014/65/EU).

1. Procedūra

1.1. Klienti sūdzības iesniedz elektroniskā formātā, nosūtot attiecīgu e-pastu uz compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd var pieņemt sūdzības citos formātos, ja noteiktā formāta prasība nav praktiska rakstura un ir izteikta saprātīgi, esošajos apstākļos.

1.3. Ja sūdzība ir iesniegta citā formātā, nevis elektroniskā formātā, Klients tiks informēts par sūdzības formāta prasībām, un lūgs Klientu iesniegt sūdzību elektroniskā formātā, ievērojot saprātīguma principu.

1.4. Sūdzībā Klientam ir jānorāda visa turpmāk minētā informācija:

- klienta vārds;
- kontaktinformācija;
- konta identifikācijas numurs;
- sūdzības pamatā esošo apstākļu rašanās laiks;
- attiecīgo orderu un pozīciju identifikācijas numuri;
- pieteiktā pārkāpuma apraksts;
- skaidra prasība un, ja iespējams, dokumenti vai dokumentu kopijas, kas pamato prasību.

1.5. Pēc klienta pieprasījuma, Admirals Europe Ltd sniedz saprātīgu palīdzību sūdzību noformēšanā un izskatīšanā, ievērojot vispārpieņemtas vadlīnijas.

1.6. Admirals Europe Ltd ir tiesības atturēties vai atteikt sūdzību izskatīšanu, ja tās neatbilst noteikta formāta prasībām.

1.7. Sūdzības izskatīšana tiks sākta ar klienta sūdzības iesniegšanu uz augstāk minēto e-pasta adresi un tiks pabeigta ar Admirals Europe Ltd atbildes sniegšanu klientam vai ar kompromisa

vienošanos.

1.8. Tūlīt pēc sūdzības iesniegšanas Admirals Europe Ltd rakstiski vai citos saskaņotos saziņas līdzekļos, kompānija informē klientu par sūdzības iesniegšanas kārtību un tās termiņiem, kā arī sūdzības izskatīšanas atteikuma gadījumā – tās pamatojumu.

1.9. Fizisko un juridisko personu sūdzības tiek izskatītas divu (2) mēnešu laikā no sūdzības saņemšanas Atbilstības departamentā. Tomēr gadījumā, ja Admirals Europe Ltd nespēs atbildēt divu mēnešu laikā, sūdzības iesniedzējs tiks informēts par kavēšanās iemesliem. Šis termiņš nevar pārsniegt trīs mēnešus no sūdzības iesniegšanas termiņa.

1.10. Ja strīda risināšana aizskavēsies, sūdzības sarežģītības vai tālāku apstākļu noskaidrošanas dēļ, Klients par to ir jāinformē, ziņojot rakstiski atveidojamā formātā, informējot klientu par jauno atbildes sniegšanas uz sūdzības izskatīšanas termiņu.

1.11. Ja sūdzība ir iesniegta rakstiski, parasti Admirals Europe Ltd sniedz klientam arī rakstisku atbildi, ja vien uz klienta sūdzību nav atbildēts mutiski un ir pamats uzskatīt, ka klientam rakstiska atbilde nav nepieciešama. Admirals Europe Ltd var sniegt atbildi klientam jebkurā citā saskaņotā saziņas veidā, saskaņotā formātā.

1.12. Klientam ir tiesības iesniegt sūdzību Kipras Republikas finanšu ombudam, četru (4) mēnešu laikā no galīgās atbildes dienas. Sūdzību izskatīšanas procedūra ir pieejama finanšu ombuda tīmekļa vietnē:

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