

Procedure voor de Behandeling van Klachten bij Klanten

Geldig vanaf 14.11.2024

***Verwijzing naar Admirals Europe Ltd wordt altijd geïnterpreteerd als "Admirals Europe Ltd (voorheen Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd is opgericht (certificaat van oprichting nr. HE 310328) in de Republiek Cyprus via het Department of Registrar of Companies and Official Receiver (<http://www.mcit.gov.cy>). Admiral Europe Ltd is geautoriseerd en gereguleerd door de Cyprus Securities and Exchange Commission (<http://www.cysec.gov.cy>) (Licentie nummer 201/13) en opereert onder de Markets in Financial Instruments richtlijn (EU-richtlijn 2014/65/EU).

1. Procedure

1.1. Klanten dienen klachten in te dienen in een elektronisch formaat, door een e-mail te verzenden naar het volgende adres compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd aanvaardt klachten in andere formaten als de vereisten van het gespecificeerde formaat niet praktisch of onredelijk is onder de omstandigheden.

1.3. Als een klacht wordt ingediend in een ander formaat dan het elektronische formaat, zal de klant worden geïnformeerd over de formaatvereisten en wordt de klant gevraagd om de klacht in een elektronisch formaat in te dienen, waarbij het principe van redelijkheid in acht wordt genomen.

1.4. De klant moet in de klacht alle volgende informatie verstrekken:

- de naam van de klant;
- contactinformatie;
- rekeningnummer van uw account;
- het tijdstip van de omstandigheden die de basis van de klacht vormen;
- identificatienummers van de relevante transacties of posities;
- een beschrijving van de vermeende schending;
- een duidelijke klacht, en indien mogelijk, documenten of kopieën van documenten die de klacht ondersteunen.

1.5. Admirals Europe Ltd zal op verzoek van de klant redelijke ondersteuning bieden voor de formalisering van de klacht in de vorm van algemene richtlijnen.

1.6. Admirals Europe Ltd heeft het recht zich te onthouden van de beoordeling van een klacht dat niet voldoet aan de formaatvereisten.

1.7. Behandeling van een klacht begint met het indienen van de klacht door een klant en eindigt met een antwoord van Admirals Europe Ltd aan de klant of met een schikkingsovereenkomst.

1.8. Admirals Europe Ltd zal de klant onmiddellijk na het indienen van de klacht schriftelijk of mondeling informeren, of via een ander overeengekomen communicatiemiddel, over de klachtenprocedure en de deadlines. Ook in het geval van een weigering om de klacht te behandelen en de redenering erachter.

1.9. Klachten van natuurlijke personen en rechtspersonen dienen binnen twee (2) maanden na ontvangst van de klacht door de afdeling Compliance te worden opgelost. In het geval dat Admirals Europe Ltd echter niet binnen twee maanden kan reageren, wordt de klachtindiener op de hoogte gebracht van de redenen voor de vertraging. Deze termijn kan niet langer zijn dan drie maanden vanaf de periode van indiening van de klacht.

1.10. Als de afhandeling wordt uitgesteld door het ingewikkelde karakter van de klacht of verduidelijking van de verdere omstandigheden vereist is, zal de klant op de hoogte worden gebracht in een schriftelijk formaat, waarbij de klant wordt geïnformeerd over de nieuwe responsetijd op de klacht.

1.11. Over het algemeen zal Admirals Europe Ltd de klant van een schriftelijk antwoord op een schriftelijke klacht voorzien, tenzij de klacht van de klant mondeling is beantwoord en er een reden is om te veronderstellen dat de klant geen verder schriftelijk antwoord benodigd. Admirals Europe Ltd kan het antwoord naar de klant voorzien in een van de andere overeengekomen communicatiemiddelen in een overeengekomen formaat.

1.12. De klant heeft het recht om de klacht binnen vier (4) maanden van de datum van het definitieve antwoord voor te leggen aan de financiële ombudsman van de Republiek Cyprus. De behandelingsprocedure van klachten is beschikbaar op de website van de financiële ombudsman: http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_en/index_en?OpenDocument