

Procedura rozpatrywania skarg klientów

Obowiązuje od 23.11.2023 r.

***Odniesienia do Admirals Europe Ltd należy zawsze interpretować jako "Admirals Europe Ltd (poprzednio Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd jest firmą zarejestrowaną w Republice Cypryjskiej, wpisaną do rejestru spółek Department of Registrar of Companies and Official Receiver pod numerem rejestru handlowego nr HE 310328 (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd jest autoryzowany i regulowany przez Cypryjską Komisję Papierów Wartościowych i Giełd (<http://www.cysec.gov.cy>) (licencja nr 201/13) i działa na podstawie dyrektywy w sprawie rynków instrumentów finansowych (dyrektywa UE 2014/65/EC).

1. Procedura

1.1. Klienci składają reklamacje w formie elektronicznej, wysyłając odpowiedni e-mail compliance@admiralmarkets.com.cy

1.2. Admirals Europe Ltd może przyjmować reklamacje w innych formatach, jeżeli wymóg określonego formatu nie jest praktyczny lub uzasadniony w danych okolicznościach.

1.3. Jeżeli skarga jest składana w innym formacie niż format elektroniczny, klient jest powiadamiany o wymogach dotyczących formatu i proszony o złożenie skargi w formacie elektronicznym, z uwzględnieniem zasady racjonalności.

1.4. W skardze klient powinien podać następujące informacje:

- imię i nazwisko;
- informacje kontaktowe;
- numer rachunku handlowego;
- czas zaistnienia okoliczności stanowiących podstawę reklamacji;
- numery identyfikacyjne odpowiednich zleceń i pozycji;
- opis zarzucanego naruszenia;
- jasne roszczenie oraz, jeśli to możliwe, dokumenty lub kopie dokumentów potwierdzających roszczenie.

1.5. Na prośbę Klienta, Admirals Europe Ltd zapewni uzasadnioną pomoc w sformalizowaniu skargi w formie ogólnych wytycznych.

1.6. Admirals Europe Ltd ma prawo do powstrzymania się od rozpatrzenia skargi, która nie spełnia wymogów formalnych.

1.7. Reklamacje powinny być składane w terminie pięciu (5) dni roboczych od zaistnienia

okoliczności stanowiących podstawę reklamacji. Admirals Europe Ltd ma prawo do odstąpienia od rozpatrzenia reklamacji, która została złożona po upływie powyższego terminu.

1.8. Rozstrzygnięcie skargi rozpoczyna się od złożenia skargi przez Klienta i kończy się odpowiedzią Admirals Europe Ltd. skierowaną do Klienta lub zawarciem ugody.

1.9. Niezwłocznie po złożeniu skargi, Admirals Europe Ltd poinformuje Klienta, pisemnie lub ustnie, lub za pomocą innych uzgodnionych środków komunikacji, o procedurze składania skarg i jej terminach, jak również, w przypadku odmowy rozpatrzenia skargi, o przyczynach takiej decyzji.

1.10. Reklamacje osób fizycznych i prawnych będą rozstrzygane w ciągu (14) dni roboczych od otrzymania reklamacji przez Admirals Europe Ltd.

1.11. Jeżeli rozwiązanie sprawy opóźnia się ze względu na skomplikowany charakter reklamacji lub wyjaśnienie dalszych okoliczności, klient zostanie o tym powiadomiony w formie, który można odtworzyć na piśmie, informując klienta o nowym terminie odpowiedzi na reklamację.

1.12. Generalnie, Admirals Europe Ltd dostarczy Klientowi pisemną odpowiedź na pisemną skargę, chyba że odpowiedź na skargę Klienta została udzielona ustnie i istnieje powód, aby założyć, że Klient nie ma potrzeby uzyskania pisemnej odpowiedzi. Admirals Europe Ltd może dostarczyć odpowiedź Klientowi w każdym z innych uzgodnionych środków komunikacji w uzgodnionym formacie.

1.13. Klient ma prawo do skierowania skargi do rzecznika finansowego Republiki Cypru w ciągu czterech (4) miesięcy od daty ostatecznej odpowiedzi. Procedura rozpatrywania skarg jest dostępna na stronie internetowej rzecznika finansowego:

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