Admirals Europe Ltd (poprzednio Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
Numer licencji: 201/13
Numer rejestracyjny: HE310328

Procedura Rozpatrywania Skarg Klientów
Niniejszy dokument dotyczy wyłącznie Polski

Ważne od 14.11.2024

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

Admirals Europe Ltd jest spółką zarejestrowaną (numer aktu założycielskiego HE 310328) w Republice Cypryjskiej za pośrednictwem Departamentu Rejestru Spółek i Zarządcy Urzędowego (http://www.mcit.gov.cy).). Admirals Europe Ltd jest spółką autoryzowaną i regulowaną przez Cypryjską Komisję Papierów Wartościowych i Giełd (http://www.cysec.gov.cy)) (nr licencji 201/13) i działa zgodnie z Dyrektywą w sprawie rynków instrumentów finansowych II (Dyrektywa UE 2014/65/UE).

1. Procedura

1.1. Klienci powinni składać skargi w formie elektronicznej, wysyłając odpowiedni e-mail na adres compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd może przyjmować skargi w innych formatach, jeśli wymagania podanego formatu okażą się niepraktyczne lub nieuzasadnione w danych okolicznościach.

1.3. Jeżeli skarga zostanie złożona w innej formie niż elektroniczna, klient zostanie powiadomiony o wymogach dotyczących formatu i poproszony o złożenie skargi w formie elektronicznej, biorąc pod uwagę zasadę rozsądności.

1.4. W zgłoszeniu reklamacyjnym Klient zobowiązany jest podać następujące informacje:

- imię i nazwisko klienta;
- dane kontaktowe;
- numer identyfikacyjny konta;
- czas zaistnienia okoliczności stanowiących podstawę reklamacji;
- numery identyfikacyjne odpowiednich rozkazów i stanowisk;
- opis domniemanego naruszenia;
- wyraźne roszczenie oraz, jeśli to możliwe, dokumenty lub kopie dokumentów potwierdzających to roszczenie.

1.5. Na prośbę Klienta Admirals Europe Ltd udzieli rozsądnej pomocy w zakresie sformalizowania reklamacji w formie ogólnych wytycznych.

1.6. Admirals Europe Ltd ma prawo odstąpić od rozpatrywania skargi, która nie spełnia wymogów dotyczących formatu.

1.7. Rozpatrzenie skargi rozpoczyna się od złożenia skargi przez klienta i kończy się odpowiedzią Admirals Europe Ltd udzieloną klientowi lub zawarciem ugody.

1.8. Niezwłocznie po wniesieniu reklamacji Admirals Europe Ltd poinformuje Klienta na piśmie lub w inny uzgodniony sposób o sposobie i terminach rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku odmowy rozpatrzenia reklamacji, podając jej uzasadnienie.

1.9. Reklamacje osób fizycznych i prawnych będą rozpatrywane w terminie trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania reklamacji na podany wyżej adres e-mail.

1.10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, w których nie jest możliwe rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, odpowiedź może zostać udzielona w terminie nie dłuższym niż sześćdziesiąt (60) dni od dnia otrzymania reklamacji. W takiej sytuacji Spółka zobowiązana jest podać przyczynę opóźnienia, wskazać okoliczności niezbędne do rozpatrzenia sprawy oraz określić przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

1.11. Co do zasady, Admirals Europe Ltd udzieli klientowi pisemnej odpowiedzi na pisemną skargę, chyba że odpowiedź na skargę klienta zostanie udzielona ustnie i istnieje powód, aby założyć, że

Admirals Europe Ltd (poprzednio Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
Numer licencji: 201/13
Numer rejestracyjny: HE310328

klient nie potrzebuje pisemnej odpowiedzi. Admirals Europe Ltd może udzielić odpowiedzi klientowi za pośrednictwem dowolnego innego uzgodnionego środka komunikacji w uzgodnionym formacie.

1.12. Klient ma prawo skierować skargę do Rzecznika Finansowego Republiki Cypru za pośrednictwem strony internetowej http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_en/index_en?OpenDocument lub do Rzecznika Finansowego Rzeczypospolitej Polskiej za pośrednictwem strony internetowejRzecznik Finansowy i Posłowie - Rzecznik Finansowyw terminie czterech (4) miesięcy od daty ostatecznej odpowiedzi.

1.13. W przypadku, gdy Klient nie jest zadowolony z wyniku wyżej wymienionych procedur, może złożyć pozew przeciwko Admirals Europe Ltd.