Admirals Europe Ltd (previously Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
License number: 201/13
Registration number: HE310328

admirals

Процедура разрешения жалоб клиентов

Действительна на 29.05.2024

*** Ссылка на Admirals Europe Ltd всегда должна интерпретироваться как «Admirals Europe Ltd (ранее называлась Admiral Markets Cyprus Ltd)»**

Admirals Europe Ltd зарегистрирована (свидетельство о регистрации № HE 310328) в Республике Кипр через Департамент Регистратора Компаний и Официального Получателя (http://www.mcit.gov.cy). Компания Admirals Europe Ltd авторизована и регулируется Кипрской комиссией по ценным бумагам и биржам (http://www.cysec.gov.cy) (лицензия № 201/13) и работает в соответствии с Директивой о рынках финансовых инструментов II (Директива ЕС 2014/65/EU).

Условия и положения Процедура

1. Клиенты должны подавать жалобы в электронном виде, отправив соответствующее электронное письмо на адрес compliance@admiralmarkets.com.cy

1.2. Admirals Europe Ltd может принимать жалобы в других форматах, если требование указанного формата нецелесообразно или неразумно в данных обстоятельствах.

1.3. Если жалоба подается в каком-либо формате, отличном от электронного, клиент должен быть уведомлен о требованиях к формату и ему должно быть предложено подать жалобу в электронном формате, принимая во внимание принцип разумности.

1.4. В жалобе клиент должен указать следующую информацию:

- свое имя;
- контактная информация;
- идентификационный номер счета;
- время обстоятельств, послуживших основанием для претензии;
- идентификационные номера соответствующих ордеров и позиций;
- описание предполагаемого нарушения;
- четко описанная претензия и, если возможно, наличие документов или копий документов, подтверждающих претензию.

1.5. По просьбе клиента Admirals Europe Ltd окажет разумную помощь в оформлении жалобы в виде общих рекомендаций.

1.6. Admirals Europe Ltd имеет право воздержаться от рассмотрения жалобы, не соответствующей требованиям к формату.

1.7. Жалобы подаются в течение пяти (5) рабочих дней с момента возникновения обстоятельств, послуживших основанием для жалобы. Admirals Europe Ltd имеет право воздержаться от рассмотрения жалобы, поданной после указанного срока.

1.8. Разрешение жалобы начинается с момента подачи жалобы клиентом и заканчивается ответом Admirals Europe Ltd клиенту или заключением компромиссного соглашения.

1.9. Сразу после подачи жалобы Admirals Europe Ltd информирует клиента в письменной или

Admirals Europe Ltd (previously Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
License number: 201/13
Registration number: HE310328

устной форме либо с помощью других согласованных средств связи о порядке рассмотрения жалобы и ее сроках, а в случае отказа в рассмотрении жалобы — о причинах отказа.

1.10. Жалобы физических и юридических лиц рассматриваются в течение (14) рабочих дней с момента получения жалобы Admirals Europe Ltd.

1.11. В случае задержки разрешения проблемы ввиду сложности жалобы или выяснения дополнительных обстоятельств клиент уведомляется об этом в форме, позволяющей письменное воспроизведение, с указанием нового срока ответа на жалобу.

1.12. Как правило, Admirals Europe Ltd предоставляет клиенту письменный ответ на письменную жалобу, за исключением случаев, когда на жалобу клиента дан устный ответ и есть основания полагать, что у клиента нет необходимости в письменном ответе. Admirals Europe Ltd может предоставить ответ клиенту любым другим согласованным способом связи в согласованном формате.

1.13. Клиент имеет право направить жалобу финансовому омбудсмену Республики Кипр в течение четырех (4) месяцев с даты окончательного ответа. Порядок рассмотрения жалоб доступен на сайте финансового омбудсмена:

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