

Процедура разрешения жалоб клиентов

Действительно на 14.11.2024

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

Компания Admirals Europe Ltd зарегистрирована (свидетельство о регистрации № HE 310328) в Республике Кипр через Департамент регистратора компаний и официального ликвидатора (<http://www.mcit.gov.cy>). Компания Admirals Europe Ltd уполномочена и регулируется Комиссией по ценным бумагам и биржам Кипра (<http://www.cysec.gov.cy>) (лицензия № 201/13) и осуществляет свою деятельность в соответствии с Директивой о рынках финансовых инструментов II (Директива ЕС 2014/65/EU).

1. Процедура

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

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:

- имя клиента;
- Контактная информация;
- идентификационный номер счета;
- время возникновения обстоятельств, послуживших основанием для жалобы;
- идентификационные номера соответствующих приказов и должностей;
- описание заявленного нарушения;
- четкое заявление и, по возможности, документы или копии документов, подтверждающих заявление.

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. Разрешение жалобы начинается с момента подачи жалобы клиентом на указанный выше адрес электронной почты и заканчивается ответом Admirals Europe Ltd клиенту или заключением компромиссного соглашения.

1.8. Сразу после подачи жалобы Admirals Europe Ltd информирует клиента в письменной форме или иным согласованным способом связи о порядке рассмотрения жалобы и сроках ее рассмотрения, а в случае отказа в рассмотрении жалобы — о причинах отказа.

1.9. Жалобы физических и юридических лиц должны быть рассмотрены в течение двух (2) месяцев с момента получения жалобы Отделом по обеспечению соблюдения нормативных требований. Однако в случае, если Admirals Europe Ltd не сможет ответить в течение двух месяцев, заявитель будет проинформирован о причинах задержки. Указанный срок не может превышать трех месяцев с момента подачи жалобы.

1.10. 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.

1.11. 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.

1.12. 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.