

Admirals SC Ltd

Процедура рассмотрения жалоб клиентов

1. ВВЕДЕНИЕ

Admirals SC Ltd (далее – «Admirals SC», или «Компания», или «Admiral Markets») лицензирована и регулируется Управлением по финансовым услугам (FSA) в соответствии с лицензией № SD073. Настоящий документ составлен в соответствии с правилами и требованиями FSA.

В маловероятном случае, если наши клиенты не удовлетворены предоставляемыми им услугами со стороны Admirals SC, они имеют право выразить свое недовольство в отношении предоставленных продуктов, услуг, обязательств Admiral Markets и/или любого другого подобного события, путём подачи жалобы непосредственно в Компанию.

Наша цель – обеспечить тщательное расследование вашей жалобы и получение вами справедливого результата с подробными объяснениями.

2. ЭТАПЫ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

2.1. Клиент должен подать жалобу следующими способами:

- i. Отправить электронное письмо непосредственно в Отдел комплаенс Admirals SC по адресу compliance.sc@admiralmarkets.com;
- ii. Обратившись в Отдел обслуживания клиентов по телефону и/или электронной почте, согласно нашим контактным подробностям, представленные на нашем [веб-сайте](#); или
- iii. отправив нам сообщение через нашу страницу [«Связаться с нами»](#), где сообщение будет направлено непосредственно в соответствующий Отдел обслуживания клиентов.

В случаях, когда Отдел обслуживания клиентов получает жалобы клиента, жалоба будет передана в Отдел комплаенс для рассмотрения от имени клиента.

2.2. Жалоба должна быть подана в Admirals SC в максимально короткие сроки.

2.3. Клиент должен предоставить в жалобе всю следующую информацию:

- Имя и фамилия;
- Контактная информация;
- Идентификационный номер торгового счета;
- Описание обстоятельств и времени возникновения, на которых основана жалоба;
- Идентификационные номера соответствующих торговых ордеров и позиций, если необходимо;

и

• По возможности, должны быть приложены документы или их копии, подтверждающие

- По возможности, должны быть приложены документы или их копии, подтверждающие претензию.

2.4. Admirals SC имеет право воздержаться от рассмотрения жалобы, если жалоба:

- Существенно не соответствует требованиям к формату;
- Не позволяет идентифицировать заявителя; или
- Не содержит оснований для подачи жалобы.

В случае возникновения вышеуказанных обстоятельств Admirals SC, естественно, проинформирует клиента и запросит дополнительную информацию.

Сразу после подачи жалобы Компания должна подтвердить ее получение в течение 48 часов и проинформировать клиента в письменной форме или другими согласованными средствами связи о:

- ожидаемых сроках получения ответа;
- данных назначенного лица для связи по жалобе; и
- номере ссылки на жалобу.

В случае отказа в рассмотрении жалобы Компания предоставит обоснование такого решения.

3. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ

По получении жалоба будет зарегистрирована в реестре жалоб Admirals Markets.

Клиент будет уведомлен о подаче жалобы на свой зарегистрированный адрес электронной почты, а ее рассмотрение будет осуществляться лицом, не причастным к предмету жалобы.

Admirals SC приложит все усилия для максимально быстрого разрешения жалоб, как правило, в течение двадцати одного (21) дня. Однако, если мы не сможем этого сделать, мы проинформируем вас о статусе вашей жалобы и продлим вышеупомянутый период. В случае более сложных жалоб этот период не должен превышать девяноста (90) дней.

Если вы не удовлетворены ответом Admirals SC на жалобу и/или Admirals Markets не ответит на жалобу в течение указанного выше периода, вы можете подать жалобу в Управление по финансовым услугам (FSA) Сейшельских островов.

В случае возникновения вопросов относительно данных процедур, пожалуйста, свяжитесь с Отделом по соблюдению нормативных требований (Compliance Department) по электронной почте: compliance.sc@admiralmarkets.com.