

# Vorgehensweise bei Kundenbeschwerden

## Admiral Markets UK LTD Vorgehensweise bei Kundenbeschwerden

In dem unwahrscheinlichen Fall, dass unsere Kunden mit den von Admiral Markets UK Ltd (im Folgenden als AM UK) erbrachten Dienstleistungen unzufrieden sind, haben diese das Recht, ihre Unzufriedenheit in Bezug auf die gelieferten Produkte, Dienstleistungen, usw. in Form einer direkten Beschwerde an unsere Compliance-Abteilung unter der Telefonnummer +44 (0)2077264003 oder via E-Mail an [compliance.uk@admiralmarkets.com](mailto:compliance.uk@admiralmarkets.com) zu äußern.

Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass Ihr Fall schnellstmöglich und gründlich untersucht wird und dass Sie ein faires Ergebnis mit detaillierten Erklärungen erhalten. Eine schriftliche Kopie dieses Verfahrens ist auf Anfrage erhältlich.

Wenn Sie eine Beschwerde/Reklamation haben, geben Sie bitte so viele Informationen wie möglich mit an. Wir benötigen Ihre Kontonummer (Login im MetaTrader) und die Ticketnummer der entsprechenden Order. Bevor Sie eine Reklamation einreichen, werfen Sie bitte einen Blick auf unsere unten aufgeführten häufigen Fehler und prüfen Sie, ob einer davon womöglich auf Sie zutrifft. Bitte beachten Sie, dass alle Streitigkeiten, die Ihr Trading betreffen, so schnell wie möglich nach Auftreten der Beschwerde eingereicht werden müssen.

Die Vorgaben der britischen Regulierungsbehörde **Financial Conduct Authority (FCA)** besagen, dass wir innerhalb von acht Wochen nach Erhalt Ihrer Beschwerde eine endgültige schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde senden müssen.

### Financial Ombudsman Service (FOS)

Wenn die Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wurde, erhalten Sie in unserer endgültigen Antwort Einzelheiten über den FOS. Der FOS ist die offizielle, unabhängige Expertenstelle für die Beilegung von Beschwerden zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern. Er kann unter [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk) kontaktiert werden.

Alle Retail Clients von Admiral Markets UK Ltd haben das Recht, ihre Beschwerde an den FOS zu eskalieren (wenn Sie nicht ausdrücklich etwas anderes beantragt haben, wurden Sie als Retail Client eingestuft).

Um Ihre Beschwerde bei dem FOS einzureichen:

- Müssen Sie aktuell Kunde von Admiral Markets UK Ltd sein
- Müssen Sie eine endgültige Antwort von Admiral Markets UK Ltd auf Ihre Beschwerde erhalten haben.
- Müssen Sie Ihre Beschwerde innerhalb von sechs Monaten nach dem Datum der endgültigen Antwort bei dem FOS einreichen

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte <http://financial-ombudsman.org.uk>

Der FOS ist bestrebt, die meisten Streitigkeiten innerhalb von sechs bis neun Monaten beizulegen, ein Drittel der Fälle wird jedoch statistisch bereits innerhalb von drei Monaten gelöst.

Die Fälle, bei denen der FOS beschließt, dass der Kunde Recht hatte, und besagt, dass das Unternehmen an den Kunden eine Ausgleichszahlung zu leisten hat, ist diese auf die Gesamtsumme von 355.000 GBP (zzgl. Zinsen und etwaige Kosten) beschränkt.