

# Procédure De Traitement Des Réclamations Clients

## Procédure De Traitement Des Réclamations Clients Admiral Markets UK Ltd

Dans le cas peu probable où vous ne seriez pas satisfait du service qui vous est fourni par Admiral Markets UK Ltd, vous devriez contacter le service de Conformité dès que possible au +44 (0)2077264003 ou par e-mail à [compliance.uk@admiralmarkets.com](mailto:compliance.uk@admiralmarkets.com).

Nous nous efforçons d'examiner et de résoudre toutes les plaintes aussi rapidement que possible. Nous avons mis en place une procédure de traitement des plaintes afin de garantir que votre plainte soit examinée en profondeur et que vous receviez une réponse appropriée. Une copie de cette procédure est disponible sur demande.

En cas de litige commercial, veuillez fournir autant d'informations que possible. Nous aurons besoin de votre numéro de compte (login sur MT) et du numéro de ticket de la transaction en question. Avant de déposer un litige, veuillez consulter la liste des erreurs les plus courantes ci-dessous et voir si l'une d'entre elles s'applique à votre cas. Veuillez noter que tous les litiges commerciaux doivent être déposés dès que possible après la survenance du problème.

Les règles de la **Financial Conduct Authority (FCA)** stipulent que nous devons envoyer une réponse écrite finale à votre plainte dans les huit semaines suivant sa réception.

### Service du Médiateur Financier (FOS)

Si la plainte n'est pas résolue à votre convenance, nous vous communiquerons les coordonnées du FOS dans notre réponse finale. Le FOS est l'expert officiel indépendant chargé de régler les plaintes entre les clients et les entreprises fournissant des services financiers. Ce service peut être contacté via [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk).

Tous les clients particuliers d'Admiral Markets UK Ltd. ont le droit de transmettre leur plainte au FOS (vous avez été classé comme client particulier, sauf si vous avez spécifiquement demandé le contraire).

Afin de porter votre plainte au FOS :

- Vous devez être un client actuel d'Admiral Markets UK Ltd
- Vous devez avoir reçu une réponse finale d'Admiral Markets UK Ltd concernant votre plainte
- Vous devez déposer votre plainte auprès du FOS dans les six mois suivant la date de la réponse finale

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site : <http://financial-ombudsman.org.uk>

Le FOS vise à résoudre la plupart des litiges dans un délai de six à neuf mois, mais règle un tiers des cas dans les trois mois.

Lorsque le FOS conclut que le client avait raison et demande à l'entreprise de le payer, la limite supérieure est de 355 000 GBP (plus les intérêts et les frais). Toutefois, la plupart des litiges portent sur des montants bien inférieurs à cette somme.