

Procedura di gestione dei reclami dei clienti

Procedura per la gestione dei reclami dei clienti di Admiral Markets UK LTD

Nell'improbabile caso in cui tu non sia soddisfatto del servizio fornito da Admiral Markets UK Ltd, dovrai contattare il dipartimento di Compliance il più presto possibile al numero +44 (0)2077264003 o via email a compliance.uk@admiralmarkets.com.

Il nostro obiettivo è quello di indagare e risolvere tutti i reclami il più rapidamente possibile. Disponiamo di una procedura di gestione dei reclami dedicata per garantire che il tuo reclamo sia oggetto di un'indagine approfondita e che tu riceva una risposta equa. Una copia di questa procedura è disponibile su richiesta.

Se hai una controversia commerciale, ti preghiamo di fornire quante più informazioni possibili. Richiederemo il tuo numero di conto (login in MT) e il numero dell'ordine in questione. Prima di procedere alla presentazione di una controversia, ti preghiamo di dare un'occhiata ai nostri errori più comuni elencati di seguito e di vedere se uno di essi è applicabile al tuo caso. Si prega di notare che tutte le controversie commerciali devono essere presentate non appena ragionevolmente possibile dopo che la lamentela è emersa.

Le regole della **Financial Conduct Authority (FCA)** stabiliscono che dobbiamo inviare una risposta scritta definitiva al reclamo entro otto settimane dalla sua ricezione.

Financial Ombudsman Service (FOS)

Se il reclamo non viene risolto in modo soddisfacente, nella nostra risposta finale verranno forniti i dettagli del FOS. FOS è l'esperto ufficiale indipendente nella risoluzione dei reclami tra consumatori e imprese che forniscono servizi finanziari. Possono essere contattati a complaint.info@financial-ombudsman.org.uk.

Tutti i clienti retail di Admiral Markets UK Ltd. hanno il diritto di aumentare il loro reclamo al FOS (sarai classificato come cliente al dettaglio, a meno che tu non abbia specificamente richiesto diversamente).

Per presentare il reclamo al FOS:

- Devi essere un cliente attuale di Admiral Markets UK Ltd
- Devi aver ricevuto una risposta definitiva da Admiral Markets UK Ltd in merito al tuo reclamo
- Devi presentare il tuo reclamo al FOS entro sei mesi dalla data della risposta definitiva

Per ulteriori informazioni, consulta il sito: <http://financial-ombudsman.org.uk>

L'obiettivo del FOS è quello di risolvere la maggior parte delle controversie entro sei o nove mesi, ma di risolvere un terzo dei casi entro tre mesi.

Laddove il FOS concluda che il consumatore ha ragione e richiede che un'impresa paghi il consumatore, c'è un limite massimo di 355.000 sterline (più eventuali interessi e costi). Tuttavia, la maggior parte delle controversie coinvolge molto meno di questo importo.