

Klientų skundų nagrinėjimo tvarka

Galioja nuo 2025 12 11

*** „Admirals Europe Ltd“ visada aiškinama kaip „Admirals Europe Ltd“ (anksčiau „Admiral Markets CyprusLtd“)**

„Admirals Europe Ltd“ yra įregistruota Kipro Respublikos „Department of Registrar of Companies and Official Receiver“ (<http://www.mcit.gov.cy>), registravimo pažymėjimo Nr. HE 310328. „Admirals Europe Ltd“ yra įgaliota veikti pagal Kipro vertybinių popierių ir biržų komisijos (<http://www.mcit.gov.cy>), licencija Nr. 201/13 ir Finansinių priemonių rinkų direktyvos (ES direktyva Nr. 2014/65/EC) nuostatas.

1. Tvarka

1.1. Klientai skundus teikia elektronine forma, siųsdami atitinkamą el. laišką adresu compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. „Admirals Europe Ltd“ gali priimti skundus kitais formatais, jeigu nurodyto formato reikalavimas yra nepraktiškas ar nepagrįstas konkrečiomis aplinkybėmis.

1.3. Jeigu skundas pateikiamas ne elektroniniu formatu, Klientas yra informuojamas apie formato reikalavimus ir prašomas pateikti skundą elektroniniu formatu, atsižvelgiant į protingumo principą.

1.4. Klientas skunde privalo pateikti šią informaciją:

- Kliento vardas ir pavardė;
- kontaktinė informacija;
- sąskaitos identifikavimo numeris;
- aplinkybių, kuriomis grindžiamas skundas, laikas;
- atitinkamų pavedimų ir pozicijų identifikavimo numeriai;
- numanomo pažeidimo aprašymas;
- aiškus reikalavimas ir, jeigu įmanoma, dokumentai ar dokumentų kopijos, pagrindžiančios reikalavimą.

1.5. Kliento prašymu, „Admirals Europe Ltd“ teikia pagrįstą pagalbą skundo įforminimui, pateikdama bendrąsias gaires.

1.6. „Admirals Europe Ltd“ turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą, kuris neatitinka formato reikalavimų.

1.7. Bendrovė nagrinės skundus, susijusius su filialų, nuomonės formuotojų, rinkodaros partnerių ar kitų trečiųjų šalių veiksmais tik tuo atveju, jeigu tokie veiksmai buvo atlikti Bendrovės vardu ir naudojant Bendrovės oficialiai patvirtintą medžiagą. Bendrovė nepriims ir netenkins skundų, pagrįstų su ja nesusijusių trečiųjų šalių rinkodaros medžiaga, pareiškimais, pažadais ar pareiškimais, jeigu toks turinys nebuvo patvirtintas Bendrovės, buvo netikslus, pasenęs ar klaidinantis, garantavo pelną ar sumažino riziką, teikė investicines konsultacijas be leidimo. Bendrovė nepriima atsakomybės už išorinį turinį, paskelbtą svetainėse, socialinėje žiniasklaidoje, susirašinėjimo platformose ar komunikacijoje, kurios tiesiogiai nekontroliuoja.

1.8. Klientas yra atsakingas už visos informacijos, susijusios su Bendrovės paslaugomis, mokesčiais,

rizika ir sąlygomis, patikrinimą išimtinai Bendrovės oficialioje svetainėje ir teisiniuose dokumentuose. Skundai, kylantys dėl pasitikėjimo išoriniu turiniu, kuris prieštarauja oficialiai Bendrovės paskelbtai informacijai, nebus priimami.

1.9. Bendrovė neatsako už jokiais trečiųjų šalių prisiimtas įsipareigojimo formas, finansinius pažadus, gražos garantijas, prekybos patarimus ar pareiškimus. Bet koks toks turinys negali būti pagrindu galiojančiam skundui.

1.10. Bendrovė nepriims ir nesvarstys skundų, kurie kyla iš bet kokio susitarimo, tvarkos, instrukcijos ar finansinio susitarimo, sudaryto tarp Kliento ir trečiosios šalies, įskaitant partnerį, nuomonės formuotoją, filialą, mokytoją ar bet kokią kitą išorinį subjektą ir (arba) asmenį, jeigu toks susitarimas nebuvo aiškiai raštu patvirtintas Bendrovės. Bet koks toks išorinis susitarimas, formalus ar neformalus, rašytinis ar žodinis, laikomas esančiu už Bendrovės dalyvavimo ir kontrolės ribų ir nėra Bendrovės teikiamų investicinių ar pagalbinių paslaugų dalis, todėl bus laikomas esančiu už Bendrovės skundų nagrinėjimo politikos taikymo srities ribų.

1.11. Skundo nagrinėjimas pradedamas Klientui pateikus skundą aukščiau nurodytu el. paštu ir baigiamas „Admirals Europe Ltd“ atsakymu Klientui arba kompromisiniu susitarimu.

1.12. Iškart po skundo pateikimo, „Admirals Europe Ltd“ raštu arba kitomis sutartomis susisiekiama priemonėmis informuoja Klientą apie skundo nagrinėjimo procedūrą ir terminus, o atsisakius nagrinėti skundą – pateikia atsisakymo motyvus.

1.13. Fizinį ir juridinių asmenų skundai išsprendžiami per du (2) mėnesius nuo skundo gavimo Atitikties departamente. Tačiau, jeigu „Admirals Europe Ltd“ negali atsakyti per du mėnesius, pareiškėjas bus informuotas apie vėlavimo priežastis. Šis laikotarpis negali viršyti trijų mėnesių nuo skundo pateikimo datos.

1.14. Jeigu nagrinėjimas vėluoja dėl skundo sudėtingumo ar papildomų aplinkybių išsiaiškinimo, apie tai Klientas informuojamas raštu atgaminamu formatu, pranešant Klientui naują atsakymo į skundą terminą.

1.15. Paprastai „Admirals Europe Ltd“ pateikia Klientui rašytinį atsakymą į rašytinį skundą, nebent Kliento skundas atsakytas žodžiu ir yra pagrindo manyti, kad Klientui nereikia rašytinio atsakymo. „Admirals Europe Ltd“ gali pateikti atsakymą Klientui bet kuriomis kitomis sutartomis komunikacijos priemonėmis ir sutartu formatu.

1.16. Kai Bendrovė pateikia galutinį atsakymą į Kliento skundą, Klientas privalo per du (2) mėnesius susisiekti su Bendrove, jeigu jam reikia papildomo paaiškinimo, pateikti papildomos informacijos arba užginčyti priimtą sprendimą. Jeigu Klientas neatsako per šį dviejų mėnesių laikotarpį, skundas bus laikomas visiškai išspręstu ir baigtu.

Bet koks vėlesnis susirašinėjimas, gautas po šio laikotarpio, bus laikomas nauju skundu, kuriam taikomas standartinis skundų nagrinėjimo procesas ir terminai.

1.17. Klientas turi teisę kreiptis į Kipro Respublikos finansų ombudsmeną per keturis (4) mėnesius

nuo galutinio atsakymo dienos. Skundų nagrinėjimo tvarka prieinama finansinio ombudsmeno interneto svetainėje:

http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_en/index_en?OpenDocument.