

Procedura rozpatrywania reklamacji klientów

Procedura rozpatrywania skarg klientów przez Admiral Markets UK LTD

W mało prawdopodobnym przypadku niezadowolenia z usług świadczonych przez Admiral Markets UK Ltd, należy jak najszybciej skontaktować się z Działem Compliance pod numerem +44 (0) 2077264003 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres compliance.uk@admiralmarkets.com.

Naszym celem jest jak najszybsze zbadanie i rozwiązanie wszystkich skarg. Posiadamy specjalną procedurę rozpatrywania reklamacji, aby zapewnić, że Twoja skarga zostanie dokładnie zbadana a otrzymana odpowiedź będzie uczciwa. Kopia tej procedury jest dostępna na żądanie.

Jeśli masz spór handlowy, podaj jak najwięcej informacji. Będziemy wymagać Twojego numeru konta (login w MT) i numeru biletu dla danego zlecenia. Zanim przystąpisz do zgłaszania sporu, zapoznaj się z naszymi najczęstszymi błędami wymienionymi poniżej i sprawdź, czy którykolwiek z nich dotyczy Ciebie. Należy pamiętać, że wszystkie spory handlowe muszą być wnoszone tak szybko, jak to praktycznie możliwe po ich powstaniu.

Zasady **Urzędu Nadzoru Finansowego (FCA)** stanowią, że musimy wysłać ostateczną pisemną odpowiedź na Twoją skargę w ciągu ośmiu tygodni od jej otrzymania.

Biuro Rzecznika ds. Finansowych (Financial Ombudsman Service-FOS)

Jeśli skarga nie zostanie rozstrzygnięta w sposób satysfakcjonujący, w naszej ostatecznej odpowiedzi otrzymasz szczegółowe informacje dotyczące rzecznika. FOS jest oficjalnym niezależnym ekspertem ds. rozstrzygania skarg między konsumentami a firmami świadczącymi usługi finansowe. Można się z nim skontaktować pod adresem complaint.info@financial-ombudsman.org.uk.

Wszyscy klienci detaliczni Admiral Markets UK Ltd. mają prawo do przedłożenia skargi do FOS (zostaniesz sklasyfikowany jako klient detaliczny, chyba że zażadasz inaczej).

Aby wnieść skargę do FOS:

- Musisz być rzeczywistym klientem Admiral Markets UK Ltd
- Musisz otrzymać ostateczną odpowiedź od Admiral Markets UK Ltd w sprawie Twojej skargi
- Skargę do FOS musisz złożyć w ciągu sześciu miesięcy od daty otrzymania ostatecznej odpowiedzi

Więcej informacji można znaleźć na stronie: <http://financial-ombudsman.org.uk>

Rzecznik dąży do rozstrzygnięcia większości sporów w ciągu sześciu do dziewięciu miesięcy, ale rozstrzygnięcie jednej trzeciej spraw następuje w ciągu trzech miesięcy.

W przypadku gdy rzecznik uzna, że konsument miał rację i wymaga od firmy zapłacenia konsumentowi odszkodowania, obowiązuje górny limit w wysokości 355 000 GBP (plus wszelkie odsetki i koszty). Większość sporów dotyczy jednak kwot znacznie mniejszych niż przytoczona powyżej.