

Procedura de soluționare a reclamațiilor clienților

Valabilă de la 14.11.2024

***Referința la Admirals Europe Ltd va fi întotdeauna interpretată ca "Admirals Europe Ltd (numită anterior Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd este înființată (Certificat de încorporare Nr. HE 310328) în Republica Cipru prin Departamentul de înregistrare a companiilor și administrator oficial (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd este autorizată și reglementată de către Cyprus Securities and Exchange Commission (<http://www.cysec.gov.cy>) (Licența nr. 201/13) și funcționează în temeiul Directivei privind piețele instrumentelor financiare II (Directiva UE 2014/65/UE).

1. Procedura

1.1. Clienții vor depune reclamațiile în format electronic, trimițând un e-mail către compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd poate accepta reclamații în orice alt format dacă cerința formatului specificat nu este una practică sau rezonabilă în aceste circumstanțe.

1.3. În cazul în care o reclamație este depusă în alt format decât formatul electronic, clientul va fi informat cu privire la cerințele de format și clientului i se va cere să depună reclamația în format electronic, în termeni rezonabili.

1.4. Clientul trebuie să furnizeze următoarele informații în reclamație:

- numele clientului;
- date de contact;
- numărul de identificare al contului;
- momentul împrejurărilor care au constituit temeiul reclamației;
- numerele de identificare a ordinelor și pozițiilor relevante;
- o descriere a încălcării reclamate;
- o cerere clară și, dacă este posibil, documente sau copii ale documentelor care susțin cererea.

1.5. La cererea clientului, Admirals Europe Ltd va acorda asistența adecvată pentru formularea reclamației sub forma unor orientări generale.

1.6. Admirals Europe Ltd își rezervă dreptul de a nu verifica o reclamație care nu respectă cerințele de format.

1.7. Soluționarea unei reclamații începe cu depunerea reclamației de către client la adresa de e-mail menționată mai sus și se încheie cu un răspuns din partea Admirals Europe Ltd către client sau cu un acord de înțelegere.

1.8. Imediat după depunerea unei reclamații, Admirals Europe Ltd informează clientul, fie în scris, fie verbal sau prin alte mijloace de comunicare convenite, cu privire la procedura de reclamație și termenele limită ale acesteia, precum și, în cazul refuzului de a soluționa reclamația, cu privire la motivele care stau la baza acestuia.

1.9. Reclamațiile persoanelor fizice și juridice sunt soluționate în termen de două (2) luni de la primirea reclamației de către departamentul de conformitate. Cu toate acestea, în cazul în care Admirals Europe Ltd nu este în măsură să răspundă în termen de două luni, reclamantul va fi informat cu privire la motivele întârzierii. Această perioadă nu poate depăși trei luni de la perioada de depunere a plângerii.

1.10. În cazul în care soluționarea este întârziată din cauza naturii complicate a reclamației sau a clarificării unor circumstanțe ulterioare, clientul va fi informat despre aceasta într-un format care poate fi reprodus în scris, informând clientul despre noul termen de răspuns la reclamație.

1.11. În general, Admirals Europe Ltd va oferi clientului un răspuns scris în cazul unei reclamații scrise, cu excepția cazului în care se răspunde oral la plângerea clientului și există motive să se presupună că clientul nu are nevoie de un răspuns scris. Admirals Europe Ltd poate furniza răspunsul clientului prin oricare dintre celelalte mijloace de comunicare convenite, într-un format convenit.

1.12. Clientul are dreptul de a trimite reclamația avocatului financiar al Republicii Cipru în termen de patru (4) luni de la data răspunsului final. Procedura de soluționare a reclamațiilor este disponibilă pe site-ul avocatului financiar:

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