

Klientų skundų sprendimo tvarka

Galioja nuo 2024 05 29

*** „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 turi pateikti elektroniniu formatu, atsiųsdami atitinkamą elektroninį laišką compliance@admiralmarkets.com.cy.

1.2. „Admirals Europe Ltd“ gali priimti kitokios formos skundus, jeigu nurodytos formos reikalavimas nėra praktiškas ar pagrįstas atsižvelgiant į aplinkybes.

1.3. Jeigu skundas pateikiamas ne elektronine forma, klientui pranešama apie formato reikalavimus ir prašoma pateikti skundą elektronine forma, atsižvelgiant į protingumo principą.

1.4. Klientas skunde turi pateikti visą toliau nurodytą informaciją:

- kliento vardą ir pavardę,
- kontaktinę informaciją,
- prekybos sąskaitos identifikacinį numerį,
- skundo pagrindą sudarančių aplinkybių atsiradimo laiką,
- atitinkamų pavedimų ir pozicijų identifikavimo numerius,
- nurodyto pažeidimo aprašymą,
- aiškų reikalavimą ir, jeigu įmanoma, pretenziją pagrindžiančius dokumentus arba dokumentų kopijas.

1.5. Kliento prašymu „Admirals Europe Ltd“ teikia pagrįstą pagalbą įforminant skundą pagal bendrųjų gairių formą.

1.6. „Admirals Europe Ltd“ turi teisę nenagrinėti skundo, kuris neatitinka formato reikalavimų.

1.7. Skundai turi būti pateikti per penkias (5) darbo dienas nuo aplinkybių, kurios yra skundo pagrindas, atsiradimo. „Admirals Europe Ltd“ turi teisę nenagrinėti skundo, kuris buvo pateiktas pasibaigus minėtam terminui.

1.8. Skundo sprendimo laikotarpis prasideda nuo kliento skundo pateikimo ir baigiasi „Admirals Europe Ltd“ atsakymu klientui arba kompromisiniu susitarimu.

1.9. „Admirals Europe Ltd“ nedelsdama po skundo pateikimo raštu ar žodžiu, arba kitomis sutartomis ryšio priemonėmis informuoja klientą apie skundo pateikimo tvarką ir jos terminus, o atsisakius

nagrinėti skundą, motyvus.

1.10. „Admirals Europe Lt“ fizinių ir juridinių asmenų skundus turi išnagrinėti per (14) darbo dienų nuo skundo gavimo.

1.11. Jeigu sprendimas uždeliamas dėl skundo sudėtingumo ar tolesnių aplinkybių išsiaiškinimo, apie tai klientui turi būti pranešta raštu, informuojant klientą apie naują atsakymo į skundą terminą.

1.12. Paprastai „Admirals Europe Ltd“ pateikia klientui rašytinį atsakymą į rašytinį skundą, nebent į kliento skundą atsakoma žodžiu ir yra pagrindo manyti, kad klientui raštu atsakyti nereikia. „Admirals Europe Ltd“ gali pateikti atsakymą klientui bet kuria kita sutarta komunikacijos priemone sutartu formatu.

1.13. Klientas turi teisę perduoti skundą Kipro Respublikos finansų ombudsmenui per keturis (4) mėnesius nuo galutinio atsakymo dienos. Skundų nagrinėjimo tvarka pateikiama finansų ombudsmeno svetainėje: http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_en/index_en?OpenDocument.