

ÜGYFÉLPANASZOK MEGOLDÁSI ELJÁRÁSA

Érvényes 2021.07.20-tól

Az Admiral Markets Cyprus Ltd-t a Ciprusi Köztársaságban jegyezték be (bejegyzési bizonyítvány száma: HE 310328) a Cégnyilvántartó és Hivatalos Címzett Osztályán keresztül (<http://www.mcit.gov.cy>). Az Admiral Markets Cyprus Ltd-t a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdefelügyelet (<http://www.cysec.gov.cy>) engedélyezi és szabályozza (licencszám: 201/13), és a Markets in Financial alatt működik. A műszerekről szóló II. irányelv (EU 2014/65/EU irányelv).

1. Eljárás

1.1. Az ügyfeleknek panaszukat elektronikus formátumban a megfelelő e-mail címre kell elküldeniük compliance@admiralmarkets.com.cy

1.2. Az Admiral Markets Cyprus Ltd elfogadhat más formátumú panaszokat is, ha a megadott formátum követelménye az adott körülmények között nem praktikus vagy ésszerű.

1.3. Ha a panasz elektronikus formátumtól eltérő formátumban kerül benyújtásra, az ügyfelet értesíteni kell a formai követelményekről, és fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy a panaszt az ésszerűség elvének figyelembevételével elektronikus formában nyújtsa be.

1.4. Az ügyfél a panaszban az alábbi adatokat köteles megadni:

- az ügyfél neve;
- elérhetőség;
- számlaazonosító szám;
- a panasz alapját képező körülmények bekövetkezésének időpontja;
- a vonatkozó megbízások és pozíciók azonosító számai;
- az állítólagos jogsértés leírása;
- egyértelmű igényt és lehetőség szerint az igényt alátámasztó dokumentumokat vagy azok másolatait.

1.5. Az ügyfél kérésére az Admiral Markets Cyprus Ltd. általános iránymutatások formájában ésszerű segítséget nyújt a panasz formalizálásához.

1.6. Az Admiral Markets Cyprus Ltd.-nek jogában áll tartózkodni az olyan panasz felülvizsgálatától, amely nem felel meg a formai követelményeknek.

1.7. A panaszt a panasz alapjául szolgáló körülmények bekövetkezésétől számított öt (5) munkanapon belül kell benyújtani. Az Admiral Markets Cyprus Ltd.-nek jogában áll tartózkodni a fent említett határidő után benyújtott panaszok felülvizsgálatától.

1.8. A panasz megoldása az ügyfél panaszának benyújtásával kezdődik, és az Admiral Markets Cyprus Ltd. válaszával vagy kompromisszumos megállapodással ér véget.

1.9. Az Admiral Markets Cyprus Ltd. a panasz benyújtását követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet akár írásban, akár szóban, vagy egyéb egyeztetett kommunikációs eszközzel a panasztételi eljárásról és annak határidejéről, valamint a panasz tárgyalásának megtagadása esetén a okoskodás mögöttes.

1.10. A természetes és jogi személyek panaszait a panasz Admiral Markets Cyprus Ltd. általi kézhezvételétől számított (14) munkanapon belül kell megoldani.

1.11. Ha a megoldás a panasz bonyolultsága vagy további körülmények tisztázása miatt késik, erről az ügyfelet írásban sokszorosítható formában értesíteni kell, tájékoztatva az ügyfelet a panaszra adott válasz új határidejéről.

1.12. Általában az Admiral Markets Cyprus Ltd. írásban válaszol az ügyfélnek az írásbeli panaszra, kivéve, ha az ügyfél panaszára szóban válaszol, és okkal feltételezhető, hogy az ügyfélnek nincs szüksége írásbeli válaszra. Az Admiral Markets Cyprus Ltd bármely más egyeztetett kommunikációs

eszközzel, egyeztetett formátumban megadhatja a választ az ügyfélnek.

1.13. Az ügyfélnek joga van panaszával a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjához fordulni a végső választól számított négy (4) hónapon belül. A panaszkezelési eljárás a pénzügyi ombudsman honlapján érhető el: http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_en/index_en?OpenDocument.