

ADMIRAL MARKETS UK LTD

ПРОЦЕДУРА РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ КЛИЕНТОВ

Действительно с 6-го Апреля, 2017 года

В маловероятном случае, когда наши клиенты останутся не удовлетворены сервисом, предоставленным Admiral Markets UK Ltd (далее AM UK), клиенты имеют право высказать своё недовольство продуктами, сервисом, исполнением обязательств AM и т.д, написав официальную претензию напрямую AM UK.

Наша цель состоит в том, чтобы убедиться, что Ваша претензия тщательно исследована и в том, что Вы получите справедливый результат с подробным объяснением. Пожалуйста, ознакомьтесь со следующими шагами отправки Претензии:

1. ОТПРАВКА ПРЕТЕНЗИИ

1.1 Клиент должен отправить претензию со своей электронной почты (пожалуйста, убедитесь в том, что электронный адрес с которого будет отправлена Претензия соответствует тому, с которым Вы регистрировались в AM UK) в локальный офис: admiral@admiral.lv или напрямую в Отдел Соблюдения и Соответствия Правилам compliance@admiralmarkets.co.uk.

В случаях, когда другие филиалы и представительские офисы AM UK получают Претензию, она должна быть перенаправлена в Отдел Соблюдения и Соответствия Правилам AM UK.

1.2 Претензия должна быть рассмотрена AM UK настолько быстро, насколько это практически возможно.

1.3 Клиент должен предоставить следующую информацию в Претензии:

- Имя и Фамилия;
- Контактная информация;
- Номер Вашего торгового счёта;
- Описание обстоятельств и время происшествия, которое стало причиной Претензии;

- В случае необходимости: номера ордеров и логов;
- Если есть такая возможность, то документы и доказательства должны быть также прикреплены к Претензии

1.4 AM UK оставляет за собой право воздержаться от рассмотрения Претензии если Претензия:

- в значительной степени не соответствует требованиям по формату
- не позволяет идентифицировать личность заявителя
- не включает в себя основу для отправки Претензии

Если упомянутое выше имеет место быть, то AM UK проинформирует Клиента и запросит больше информации.

2. ОБРАБОТКА ПРЕТЕНЗИИ

2.1 После получения Претензия будет внесена в регистр Претензий AM UK.

2.2 AM UK проинформирует клиента о получении Претензии по электронному адресу, который клиент использовал при регистрации. Ваша претензия будет рассмотрена и обработана тем, кто не имеет прямого отношения к предмету Претензии.

2.3 AM UK попытается сделать всё возможное, чтобы решить Претензию как можно быстрее: за 3 (три) рабочих дня. Однако, если мы не сумеем обработать Претензию за этот срок, то мы проинформируем Вас тогда, когда процесс обработки Претензии будет завершен.

2.4 Если мы не сможем разрешить Вашу претензию в течение 8 недель, мы свяжемся с Вами в письменной форме, чтобы объяснить почему мы не можем дать Вам финальный ответ и чтобы уведомить Вас о времени, к которому мы планируем завершить этот процесс.

2.5 В таком случае, в качестве альтернативного варианта Вы, возможно, захотите подать Претензию в Financial Ombudsman Service (FOS). Если так произойдет, то AM UK предоставит Вам копию пояснительного документа FOS.

3. FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE (СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА)

3.1 FOS (СФО) является официальным и независимым арбитром в разрешении Претензий между Клиентами и Компаниями, предоставляющими финансовые услуги. Эта услуга бесплатна.

3.2 Для того, чтобы отправить свою Претензию в FOS (СФО):

- Вы должны быть клиентом AM UK;
- Вы должны получить финальный ответ AM на Вашу Претензию;
- Вы можете отправить свою Претензию в FOS (СФО) в течении 6 месяцев после финального ответа AM.

3.3 FOS (СФО) старается разрешить большинство Претензий в течение шесть-девять месяцев, но разрешить треть Претензий в течение трех месяцев. В случаях, когда FOS (СФО) решает, что клиент был прав и обязывает компанию на выплату клиенту, нужно помнить о верхнем лимите GBP 150,000 (плюс все интрессы и расходы). Однако, большинство претензий решаются с гораздо меньшими суммами.

3.4 Контактные данные FOS (СФО):

The Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London E14 9SR
Tel: 0800 0 234 567

<http://www.financial-ombudsman.org.uk>

Свяжитесь с Financial Ombudsman Service по эл. почте:

E-mail to Complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Вы можете ознакомиться с копией пояснительного документа FOS (СФО) по ссылке:

<http://www.fos.org.uk/publications/consumer-leaflet.htm>