

Процедура за разглеждане и разрешаване на клиентски жалби

В сила от 11.12.2025 г.

***Всяко позоваване на Admirals Europe Ltd следва да се тълкува като „Admirals Europe Ltd (преди с наименование Admiral Markets Cyprus Ltd)“**

Admirals Europe Ltd е учредено в Република Кипър (Удостоверение за учредяване № HE 310328) чрез Департамента на Регистратора на дружествата и официалния синдик (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd е лицензирано и регулирано от Кипърската комисия по ценни книжа и борси (<http://www.cysec.gov.cy>) (Лиценз № 201/13) и осъществява дейност в съответствие с Директива II относно пазарите на финансови инструменти (Директива 2014/65/EC).

1. Процедура

1.1. Клиентите следва да подават жалби в електронен формат чрез изпращане на съответния имейл на адрес compliance.cy@admiralmarkets.com.

1.2. Admirals Europe Ltd може да приеме жалби и в други формати, когато изискването за посочения формат не е практично или разумно с оглед на конкретните обстоятелства.

1.3. Ако жалбата е подадена във формат, различен от електронния, клиентът ще бъде уведомен за изискванията относно формата и ще бъде помолен да подаде жалбата в електронен формат, като се вземе предвид принципът на разумност.

1.4. В жалбата клиентът следва да предостави следната информация:

- име на клиента;
- данни за контакт;
- идентификационен номер на сметката;
- моментът, в който са настъпили обстоятелствата, формиращи основанието за жалбата;
- идентификационни номера на съответните нареждания и позиции;
- описание на твърдяното нарушение;
- ясно формулирано искане и, когато е възможно, документи или копия на документи в подкрепа на искането.

1.5. По искане на клиента Admirals Europe Ltd ще предостави разумно съдействие за формализиране на жалбата под формата на общи указания.

1.6. Admirals Europe Ltd има право да се въздържа от разглеждане на жалба, която не отговаря на изискванията за формат.

1.7. Дружеството ще разглежда жалби, свързани с действия на свързани лица, инфлуенсъри, маркетингови партньори или други трети страни, само когато тези действия са извършени от името на Дружеството и с използване на материали, официално одобрени от Дружеството. Дружеството не приема и не уважава жалби, основани на маркетингови материали, изявления, обещания или твърдения, направени от несвързани трети страни, когато такова съдържание не е било одобрено от Дружеството, е било неточно, остаряло или подвеждащо, е гарантирало печалби или е минимизирало рискове, или е предоставяло инвестиционни съвети без необходимото разрешение. Дружеството не носи отговорност за външно

съдържание, публикувано на уебсайтове, социални мрежи, платформи за съобщения или други комуникационни канали, които не са под негов пряк контрол.

1.8. Клиентите носят отговорност да проверяват цялата информация относно услугите, таксите, рисковете и условията на Дружеството изключително чрез официалния уебсайт на Дружеството и неговите правни документи. Жалби, произтичащи от разчитане на външно съдържание, което противоречи на официалната информация, публикувана от Дружеството, няма да бъдат приемани.

1.9. Дружеството не носи отговорност за каквато и да е форма на ангажимент, финансово обещание, гаранция за възвръщаемост, търговски съвет или представяне, направени от трети страни. Подобно съдържание не може да служи като основание за валидна жалба.

1.10. Дружеството няма да приема или разглежда жалби, произтичащи от каквото и да е споразумение, договореност, инструкция или финансово разбиране, сключени между Клиента и трета страна, включително партньор, инфлуенсър, афилиейт, учител или друго външно лице и/или организация, когато такова споразумение не е било изрично одобрено в писмена форма от Дружеството. Всяка подобна външна договореност, независимо дали е формална или неформална, писмена или устна, се счита за извън участието и контрола на Дружеството и не представлява част от инвестиционните или спомагателните услуги, предоставяни от Дружеството, поради което се счита за извън обхвата на Политиката за разглеждане на жалби на Дружеството.

1.11. Разглеждането на жалба започва с подаването ѝ от клиента на горепосочения имейл адрес и приключва с отговор от Admirals Europe Ltd до клиента или с постигане на споразумение.

1.12. Незабавно след подаване на жалбата Admirals Europe Ltd уведомява клиента, писмено или чрез друг договорен начин на комуникация, за процедурата по разглеждане на жалбата и съответните срокове, както и – в случай на отказ за разглеждане на жалбата – за основанията за този отказ.

1.13. Жалбите на физически и юридически лица се разглеждат в срок до два (2) месеца от датата на получаването им от отдела „Съответствие“. В случай че Admirals Europe Ltd не е в състояние да предостави отговор в рамките на този срок, жалбоподателят ще бъде уведомен за причините за забавянето. Общият срок не може да надвишава три (3) месеца от датата на подаване на жалбата.

1.14. Ако разглеждането на жалбата се забави поради сложния ѝ характер или необходимостта от изясняване на допълнителни обстоятелства, клиентът ще бъде уведомен за това във формат, който позволява възпроизвеждане в писмен вид, като ще бъде посочен и новият срок за отговор по жалбата.

1.15. По правило Admirals Europe Ltd предоставя на клиента писмен отговор на писмено подадена жалба, освен ако жалбата не е разрешена устно и има основание да се приеме, че клиентът няма нужда от писмен отговор. Admirals Europe Ltd може да предостави отговора и чрез други договорени средства за комуникация, в договорен формат.

1.16. След като Дружеството издаде своя окончателен отговор по жалбата на Клиента, Клиентът следва да се свърже с Дружеството в срок от два (2) месеца, ако желае допълнителни разяснения, да предостави допълнителна информация или да оспори резултата. Ако Клиентът не отговори в рамките на този двумесечен срок, жалбата ще се счита за напълно разрешена и закрыта.

Всяка последваща кореспонденция, получена след изтичането на този срок, ще се счита за нова жалба и ще подлежи на стандартната процедура и срокове за разглеждане на жалби.

1.17. Клиентът има право да отнесе жалбата до финансовия омбудсман на Република Кипър в срок от четири (4) месеца от датата на окончателния отговор. Процедурата за разглеждане на жалби е достъпна на уебсайта на финансовия омбудсман:

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