Admirals Europe Ltd (previously Admiral Markets Cyprus Ltd)
Dramas 2, 1st floor, 1077 Nicosia, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
License number: 201/13
Registration number: HE310328

# Richtlinie zur Schlichtung von Kundenbeschwerden

**Gültig seit 23.11.2023**

***Die Bezugnahme auf Admirals Europe Ltd wird immer als „Admirals Europe Ltd (zuvor Admiral Markets Cyprus Ltd)“ interpretiert.**

Admirals Europe Ltd ist in der Republik Zypern durch das Department of Registrar of Companies and Official Receiver (http://www.mcit.gov.cy) eingetragen (Gründungsurkunde Nr. HE 310328). Admirals Europe Ltd. ist von der zyprischen Börsenaufsichtsbehörde (http://www.cysec.gov.cy) (Lizenz Nr. 201/13) autorisiert und reguliert und arbeitet gemäß der Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente II (EU-Richtlinie 2014/65/EG).

## 1. Methode

1.1. Kunden müssen ihre Beschwerden in einem elektronischen Format überliefern, indem sie eine E-Mail an compliance@admiralmarkets.com.cy senden

1.2. Admirals Europe Ltd kann Beschwerden in anderen Formaten annehmen, falls die Anforderung an ein bestimmtes Format unter den Umständen nicht praktikabel ist.

1.3. Sollte eine Beschwerde in irgendeiner anderen Form als der elektronischen übermittelt werden, wird der Kunde bezüglich der Formatanforderungen informiert und gebeten, die Beschwerde in elektronischer Form zu übermitteln, wobei das Prinzip der Angemessenheit Anwendung findet.

1.4. Die Beschwerde soll folgende Informationen enthalten:

- Kundenname;
- Kontaktdaten;
- Kontonummer;
- die Zeit der Umstände, die die Basis der Beschwerde bilden;
- Ordernummern der betroffenen Orders und Positionen;
- eine Beschreibung des behaupteten Vergehens;
- eine deutliche Forderung und, falls möglich, Dokumente oder Kopien von Dokumenten, die die Forderung unterstützen.

1.5. Wünscht der Kunde dies, stellt Admirals Europe Ltd angemessene Unterstützung für die Formalisierung der Beschwerde in Form von generellen Leitlinien zur Verfügung.

1.6. Admirals Europe Ltd hat das Recht, von der Bearbeitung einer Beschwerde zurückzutreten, die nicht mit den Formatanforderungen übereinstimmt.

1.7. Beschwerden müssen innerhalb von fünf (5) Werktagen ab Auftreten der Umstände, die die Basis

Admirals Europe Ltd (previously Admiral Markets Cyprus Ltd)
Dramas 2, 1st floor, 1077 Nicosia, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
License number: 201/13
Registration number: HE310328

der Beschwerde bilden eingehen. Admirals Europe Ltd hat das Recht, eine Beschwerde nicht zu bearbeiten, die nach dem genannten Zeitraum eingegangen ist.

1.8. Die Bearbeitung einer Beschwerde beginnt mit der Übergabe der Beschwerde durch einen Kunden und endet mit der Antwort von Admirals Europe Ltd an den Kunden oder mit einer Kompromissvereinbarung.

1.9. Sofort nach der Übermittlung der Beschwerde wird Admirals Europe Ltd den Kunden entweder schriftlich oder mündlich oder auf einem anderen vereinbarten Kommunikationsweg über den Beschwerdevorgang und seine Fristen wie auch im Fall einer Ablehung der Beschwerde über die Gründe dafür informieren.

1.10. Beschwerden natürlicher Personen und rechtlicher Entitäten müssen innerhalb von 14 Werktagen ab Erhalt der Beschwerde durch Admirals Europe Ltd bearbeitet sein.

1.11. Falls sich die Auflösung aufgrund der komplizierten Natur der Beschwerde oder Aufklärung weiterer Umstände verzögert, muss der Kunde darüber in einem Format informiert werden, das schriftlich reproduziert werden kann und den Kunden über den neuen Zeitraum für eine Antwort auf die Beschwerde informiert.

1.12. Im Allgemeinen muss Admirals Europe Ltd dem Kunden eine schriftliche Antwort auf eine schriftliche Beschwerde geben, außer die Beschwerde des Kunden wird mündlich überliefert und es gibt Grund zur Annahme, dass der Kunde keine schriftliche Antwort benötigt. Admirals Europe Ltd kann die Antwort an den Kunden in jeglicher anderer Form der übereinstimmten Kommunikationsformen in einem übereinstimmten Format übergeben.

1.13. Der Kunde hat das Recht, die Beschwerde innerhalb von vier (4) Monaten ab dem Datum der abschließenden Antwort an den Finanz-Ombudsmann der Republik Zypern weiterzuleiten. Die Richtlinie zum Umgang mit Beschwerden ist auf der Website des Finanz-Ombudsmanns zur Verfügung:

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