

Procédure de Résolution des Plaintes des Clients

Valide à partir du 14.11.2024

***La référence à Admirals Europe Ltd doit toujours être interprétée comme "Admirals Europe Ltd (anciennement dénommée Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd est constituée (Certificat de Constitution n° HE 310328) en République de Chypre par l'intermédiaire du Department of Registrar of Companies et de l'Official Receiver (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd est autorisée et réglementée par la Cyprus Securities and Exchange Commission (<http://www.cysec.gov.cy>) (Licence n° 201/13) et opère dans le cadre de la Directive sur les Marchés d'Instruments Financiers (Directive EU 2014/65/EU).

1. Procédure

1.1. Les clients doivent déposer leurs plaintes sous forme électronique, en envoyant un email à l'adresse compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd peut accepter les plaintes dans d'autres formats si les exigences du format indiqué ne sont pas pratiques ou raisonnables compte tenu des circonstances.

1.3. Si une plainte est déposée dans un format autre que le format électronique, le client sera informé des exigences en matière de format et il lui sera demandé de soumettre la plainte au format électronique, en tenant compte du principe de raisonabilité.

1.4. Le client doit fournir les informations suivantes dans sa plainte :

- le nom du client ;
- les informations de contact ;
- le numéro d'identification du compte ;
- le moment des circonstances qui constituent le fondement de la plainte ;
- les numéros d'identification des ordres et des positions concernés ;
- une description de la violation revendiquée ;
- une demande claire et, si possible, des documents ou des copies de documents à l'appui de la demande.

1.5. A la demande du client, Admirals Europe Ltd fournira une assistance raisonnable pour la formalisation de la plainte sous forme de directives générales.

1.6. Admirals Europe Ltd a le droit de s'abstenir d'examiner une plainte qui ne respecte pas les exigences de format.

1.7. La résolution d'une plainte commence par le dépôt de la plainte par un client et se termine par une réponse d'Admirals Europe Ltd au client ou par un accord de compromis.

1.8. Immédiatement après le dépôt d'une plainte, Admirals Europe Ltd informera le client par écrit ou par d'autres moyens de communication convenus, de la procédure de plainte et de ses délais, ainsi que, en cas de refus de traiter la plainte, de la raison de ce refus.

1.9. Les plaintes des personnes physiques et morales doivent être résolues dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la plainte par le Service de Conformité. Toutefois, si Admirals

Europe Ltd n'est pas en mesure de répondre dans un délai de deux mois, le plaignant sera informé des raisons de ce retard. Ce délai ne peut excéder trois mois à compter de la date de dépôt de la plainte.

1.10. Si la résolution est retardée en raison de la complexité de la plainte ou de la mise en lumière d'autres circonstances, le client en sera informé sous une forme pouvant être reproduite par écrit, en l'informant du nouveau délai de réponse à la plainte.

1.11. De façon générale, Admirals Europe Ltd doit fournir au client une réponse écrite à une plainte écrite, à moins que la plainte du client ne reçoive une réponse orale, et qu'il y ait des raisons de supposer que le client n'a pas besoin d'une réponse écrite. Admirals Europe Ltd peut fournir la réponse au client par tout autre moyen de communication convenu dans un format convenu.

1.12. Le client a le droit de porter sa plainte devant le médiateur financier de la République de Chypre dans un délai de quatre (4) mois à compter de la date de la réponse finale. La procédure de traitement des plaintes est disponible sur le site web du médiateur financier :

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