

Procédure de Résolution des Plaintes des Clients

Valide à partir du 11.12.2025

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

Admirals Europe Ltd est une société constituée (Certificat de constitution n° HE 310328) en République de Chypre par le Department of the Registrar of Companies et 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 en vertu de la Directive sur les Marchés d'Instruments Financiers II (Directive UE 2014/65/UE).

1. Procédure

1.1. Les clients doivent déposer leurs réclamations sous format électronique, en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd est susceptible d'accepter des réclamations sous d'autres formats si l'exigence du format spécifié s'avère impraticable ou déraisonnable dans les circonstances.

1.3. Si une réclamation est déposée sous un format autre que le format électronique, le client sera informé des exigences de format et sera prié de soumettre sa réclamation sous format électronique, en tenant compte du principe de raisonabilité.

1.4. Le client devra fournir les informations suivantes dans sa réclamation :

- le nom du client ;
- les coordonnées ;
- le numéro d'identification du compte ;
- le moment des circonstances constituant le fondement de la réclamation ;
- les numéros d'identification des ordres et positions pertinents ;
- une description de la violation alléguée ;
- une demande claire et, si possible, les documents ou copies de documents étayant cette demande.

1.5. À la demande du client, Admirals Europe Ltd fournira une assistance raisonnable pour la formalisation de la réclamation sous la forme de lignes directrices générales.

1.6. Admirals Europe Ltd se réserve le droit de ne pas examiner une réclamation qui ne respecte pas les exigences de format.

1.7. La Société examinera les réclamations relatives aux actions des affiliés, des influenceurs, des partenaires marketing ou d'autres tiers uniquement si ces actions ont été menées pour le compte de la Société et à l'aide de supports formellement approuvés par la Société. La Société n'acceptera ni ne validera les réclamations fondées sur des supports marketing, des déclarations, des promesses ou des représentations faites par des tiers non affiliés si un tel contenu n'a pas été approuvé par la Société, s'il était inexact, obsolète ou trompeur, s'il garantissait des profits ou minimisait les risques, ou s'il fournissait des conseils en investissement sans autorisation. La Société n'assume aucune responsabilité quant au contenu externe publié sur des sites internet, des médias sociaux, des plateformes de messagerie ou des communications ne relevant pas de son contrôle direct.

1.8. Les clients sont tenus de vérifier toutes les informations concernant les services, les frais, les risques et les conditions de la Société exclusivement via le site internet officiel et les documents juridiques de la Société. Les réclamations découlant de la confiance accordée à un contenu externe en contradiction avec les informations officielles publiées par la Société ne seront pas acceptées.

1.9. La Société n'est pas responsable de toute forme d'engagement, de promesse financière, de garantie de rendements, de conseil en trading ou de déclaration faite par des tiers. Un tel contenu ne peut pas constituer le fondement d'une réclamation valide.

1.10. La Société n'acceptera ni n'examinera les réclamations découlant de tout accord, arrangement, instruction ou entente financière conclu entre le Client et un tiers, y compris un Partenaire, un influenceur, un affilié, un éducateur, ou toute autre entité et/ou personne externe, si cet accord n'a pas été expressément approuvé par écrit par la Société. Un tel arrangement externe, qu'il soit formel ou informel, écrit ou verbal, est considéré comme échappant à l'implication et au contrôle de la Société et ne fait pas partie des services d'investissement ou des services auxiliaires fournis par la Société ; il sera donc considéré comme sortant du champ d'application de la Politique de Traitement des Réclamations de la Société.

1.11. La résolution d'une réclamation débute par son dépôt par un client à l'adresse électronique susmentionnée et s'achève par une réponse d'Admirals Europe Ltd au client ou par un accord amiable.

1.12. Immédiatement après le dépôt d'une réclamation, Admirals Europe Ltd informera le client, par écrit ou par tout autre moyen de communication convenu, de la procédure de traitement des réclamations et de ses délais, ainsi que, en cas de refus d'instruire la réclamation, des motifs justifiant ce refus.

1.13. Les réclamations émanant de personnes physiques et morales seront traitées dans un délai de deux (2) mois à compter de leur réception par le Service Conformité. Toutefois, si Admirals Europe Ltd n'est pas en mesure de répondre dans ce délai, le réclamant sera informé des raisons du retard. Ce délai ne saurait excéder trois mois à compter de la date de soumission de la réclamation.

1.14. Si le traitement de la réclamation est retardé en raison de sa complexité ou de la nécessité de clarifier des circonstances supplémentaires, le client en sera informé sous un format reproductible par écrit, précisant le nouveau délai de réponse.

1.15. Généralement, Admirals Europe Ltd fournira au client une réponse écrite à une réclamation formulée par écrit, à moins que la réclamation du client ne reçoive une réponse orale et qu'il n'y ait des raisons de supposer que le client n'a pas besoin d'une réponse écrite. Admirals Europe Ltd peut fournir sa réponse au client par l'un des autres moyens de communication convenus, dans un format prédéfini.

1.16. Une fois que la Société a émis sa réponse finale à la réclamation du Client, ce dernier doit revenir vers la Société dans un délai de deux (2) mois s'il requiert des clarifications supplémentaires, souhaite soumettre des informations complémentaires ou contester le résultat. Si le Client ne répond pas dans ce délai de deux mois, la réclamation sera réputée entièrement résolue et close.

Toute correspondance ultérieure reçue après cette période sera considérée comme une nouvelle réclamation, soumise au processus standard de traitement des réclamations et aux délais afférents.

1.17. Le client a le droit de soumettre la réclamation au 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.