



Admirals SC Ltd
Suite 202, Second Floor, Waterside Property, Eden Island, Mahé, Seychelles
Email : global@admiralmarkets.com
Numéro de licence : SD073
Numéro d'enregistrement : 8426894-1

Admirals SC Ltd

Procédure de Traitement des Réclamations Clients

1. INTRODUCTION

Admirals SC Ltd (ci-après dénommée « Admirals SC », ou « la Société » ou « Admiral Markets ») est agréée et réglementée par la Financial Services Authority (FSA), sous le numéro de licence SD073. Ce document a été élaboré pour se conformer aux règles et exigences de la FSA.

Dans le cas improbable où nos clients seraient insatisfaits des services qui leur sont fournis par Admirals SC, ils ont le droit d'exprimer leur mécontentement concernant les produits, services et obligations d'Admiral Markets, et/ou tout autre événement similaire, par en soumettant directement leur réclamation à la Société.

Notre objectif est de garantir que votre réclamation soit examinée de manière approfondie et que vous obteniez une issue équitable avec des explications détaillées.

2. ÉTAPES POUR LA SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION

2.1. Le client doit soumettre sa réclamation par les moyens suivants :

- i. Envoyer un e-mail directement au département de conformité d'Admirals SC via compliance.sc@admiralmarkets.com;
- ii. Contacter le service client par téléphone et/ou par e-mail, conformément à nos coordonnées les détails figurant sur notre [site web](#) ; ou
- iii. Nous envoyer un message via notre page [Nous Contacter](#), où un message sera transmis directement au Service Clientèle concerné.

Dans les cas où le Service Clientèle reçoit les plaintes des clients, la plainte sera transmise au Département Conformité pour traitement au nom du client.

2.2. La plainte doit être déposée auprès d'Admirals SC dès que cela est pratiquement possible.

2.3. Le client doit inclure toutes les informations suivantes dans la réclamation :

- Prénom et nom de famille ;
- Coordonnées ;
- Numéro d'identification du compte de trading ;
- Description des circonstances et du moment de l'événement sur lequel la réclamation est fondée ;
- Numéros d'identification des ordres de transaction et des positions pertinents, si nécessaire ;

et

- Dans la mesure du possible, des documents ou des copies étayant la réclamation devraient

être joints.

2.4. Admirals SC se réserve le droit de ne pas examiner une réclamation si celle-ci :

- Ne respecte pas significativement les exigences de format ;
- Ne permet pas d'identifier le plaignant ; ou
- N'inclut pas les motifs de la réclamation.

Si l'une des situations ci-dessus se présentait, Admirals SC en informerait naturellement le client et demanderait des informations complémentaires.

Immédiatement après le dépôt d'une réclamation, la Société en accusera réception dans les 48 heures et informera le client, par écrit ou par tout autre moyen de communication convenu, des éléments suivants :

- Le délai de réponse estimé ;
- Les coordonnées d'une personne désignée à contacter concernant la réclamation ; et
- Un numéro de référence de la réclamation.

En cas de refus de donner suite à la réclamation, la Société en justifiera la raison.

3. TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

Dès réception, la réclamation sera enregistrée dans le registre des réclamations d'Admirals Markets.

Le client sera informé du dépôt de la réclamation à son adresse e-mail enregistrée, et son traitement sera confié à une personne n'étant pas impliquée dans l'objet de ladite réclamation.

Admirals SC s'efforcera de résoudre les réclamations aussi rapidement que possible, généralement dans un délai de vingt et un (21) jours. Cependant, si nous ne sommes pas en mesure de le faire, nous vous informerons de l'état d'avancement de votre réclamation et prolongerons la période susmentionnée. Cette période ne devra pas excéder quatre-vingt-dix (90) jours pour les réclamations plus complexes.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse d'Admirals SC à la réclamation, et/ou si Admirals Markets ne répond pas à la réclamation dans les délais spécifiés ci-dessus, vous pouvez déposer une réclamation auprès de la Financial Services Authority (FSA) des Seychelles.

Pour toute question concernant ces procédures, veuillez contacter le service Conformité via compliance.sc@admiralmarkets.com.