

Eljárás az Ügyfélpanaszok Kezelésére

Érvényes 2025.12.11-től

***Az Admirals Europe Ltd-re való hivatkozást mindig az „Admirals Europe Ltd (korábbi nevén Admiral Markets Cyprus Ltd)” kifejezésként kell értelmezni.**

Az Admirals Europe Ltd a Ciprusi Köztársaságban a Vállalati Nyilvántartó és Hivatalos Végrehajtó Osztályon keresztül (<http://www.mcit.gov.cy>) került bejegyzésre (cégjegyzékszám: HE 310328). Az Admirals Europe Ltd-t a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdefelügyelet (<http://www.cysec.gov.cy>) engedélyezte és szabályozza (engedélyszám: 201/13), és a Pénzügyi Eszközök Piacával Foglalkozó Irányelv II (EU 2014/65/EU irányelv) alapján működik.

1. Eljárás

1.1. Az Ügyfelek panaszait elektronikus formában, e-mailben nyújthatják be a következő címre: compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Az Admirals Europe Ltd más formátumban is elfogadhat panaszokat, ha a megadott formátum követelménye az adott körülmények között nem praktikus vagy ésszerű.

1.3. Amennyiben a panaszt az elektronikus formátumtól eltérő formátumban nyújtják be, az Ügyfél értesítést kap a formátumi követelményekről, és felkérést kap arra, hogy a panaszt elektronikus formátumban nyújtsa be, figyelembe véve az ésszerűség elvét.

1.4. Az Ügyfélnek a következő információkat kell megadnia a panaszban:

- az Ügyfél neve;
- elérhetőségi adatok;
- számlaazonosító szám;
- a panaszt megalapozó körülmények időpontja;
- a releváns megbízások és pozíciók azonosító számai;
- az állított jogsértés leírása;
- egyértelmű követelés és, ha lehetséges, a követelést alátámasztó dokumentumok vagy azok másolatai.

1.5. Az Ügyfél kérésére az Admirals Europe Ltd ésszerű segítséget nyújt a panasz formalizálásához általános iránymutatások formájában.

1.6. Az Admirals Europe Ltd fenntartja a jogot, hogy eltekintsen egy olyan panasz felülvizsgálatától, amely nem felel meg a formátumi követelményeknek.

1.7. A Vállalat csak abban az esetben vizsgálja felül a kapcsolt vállalkozások, influencerek, marketingpartnerek vagy más harmadik felek tevékenységével kapcsolatos panaszokat, ha az ilyen tevékenységeket a Vállalat nevében és a Vállalat által hivatalosan jóváhagyott anyagok felhasználásával végezték. A Vállalat nem fogad el és nem érvényesít olyan panaszokat, amelyek független harmadik felek marketinganyagain, kijelentésein, ígéretein vagy nyilatkozatain alapulnak, amennyiben az ilyen tartalom nem volt a Vállalat által jóváhagyott, pontatlan, elavult vagy félrevezető volt, garantált profitot ígért, minimalizálta a kockázatokat, vagy engedély nélküli befektetési tanácsot adott. A Vállalat nem vállal felelősséget a weboldalakon, közösségi médián, üzenetküldő platformokon vagy nem közvetlen ellenőrzése alatt álló kommunikációkban közzétett külső

tartalomért.

1.8. Az Ügyfél felelős a Vállalat szolgáltatásaival, díjaival, kockázataival és feltételeivel kapcsolatos összes információ ellenőrzéséért, kizárólag a Vállalat hivatalos weboldalán és jogi dokumentumaiban. Nem fogadhatók el olyan panaszok, amelyek a Vállalat által közzétett hivatalos információkkal ellentétes külső tartalomra való támaszkodásból erednek.

1.9. A Vállalat nem vállal felelősséget harmadik felek által tett semmilyen kötelezettségvállalásért, pénzügyi ígéretért, hozamgaranciáért, kereskedési tanácsért vagy nyilatkozatért. Az ilyen tartalom nem képezheti érvényes panasz alapját.

1.10. A Vállalat nem fogad el és nem vizsgál fel olyan panaszokat, amelyek az Ügyfél és egy harmadik fél (ideértve egy Partnert, influencert, kapcsolt vállalkozást, oktatót vagy bármely más külső entitást és/vagy személyt) között létrejött megállapodásból, elrendezésből, utasításból vagy pénzügyi megértésből erednek, amennyiben az ilyen megállapodást a Vállalat írásban kifejezetten nem hagyta jóvá. Az ilyen külső megállapodás, legyen az formális vagy informális, írásbeli vagy szóbeli, a Vállalat bevonásán és ellenőrzésén kívülnek minősül, és nem része a Vállalat által nyújtott befektetési vagy járulékos szolgáltatásoknak, ezért a Vállalat panaszkezelési politikájának hatályán kívülnek tekintendő.

1.11. A panasz rendezése az Ügyfél által a fent említett e-mail címre benyújtott panasszal kezdődik, és az Admirals Europe Ltd Ügyfélnek küldött válaszával vagy kompromisszumos megállapodással fejeződik be.

1.12. A panasz benyújtását követően az Admirals Europe Ltd haladéktalanul, írásban vagy más elfogadott kommunikációs eszközzel tájékoztatja az Ügyfelet a panaszkezelési eljárásról és annak határidőiről, valamint a panasz elbírálásának elutasítása esetén az elutasítás indokairól.

1.13. A természetes személyek és jogi személyek panaszait a Compliance Osztályhoz történő beérkezéstől számított két (2) hónapon belül rendezzük. Amennyiben azonban az Admirals Europe Ltd nem tud két hónapon belül válaszolni, a panaszost tájékoztatjuk a késedelem okairól. Ez az időszak nem haladhatja meg a panasz benyújtásától számított három hónapot.

1.14. Ha a rendezés a panasz összetett jellege vagy további körülmények tisztázása miatt késik, az Ügyfelet erről írásban reprodukálható formában értesítik, tájékoztatva az Ügyfelet a panaszra adandó válasz új határidejéről.

1.15. Általánosságban az Admirals Europe Ltd írásbeli válasszal szolgál az Ügyfél írásbeli panaszára, kivéve, ha az Ügyfél panasz szóban megválaszolásra kerül, és okkal feltételezhető, hogy az Ügyfélnek nincs szüksége írásbeli válaszra. Az Admirals Europe Ltd az Ügyfélnek bármely más, egyeztetett kommunikációs eszközön keresztül, egyeztetett formátumban is megadhatja a választ.

1.16. Miután a Vállalat kiadja az Ügyfél panaszára vonatkozó végső válaszát, az Ügyfélnek két (2) hónapon belül vissza kell jeleznie a Vállalatnak, amennyiben további tisztázásra van szüksége, kiegészítő információt kíván benyújtani, vagy vitatja az eredményt. Ha az Ügyfél nem válaszol ezen a két hónapos időszakon belül, a panaszt teljesen rendezettnek és lezártnak kell tekinteni.

Az ezen időszak után kapott bármilyen további levelezés új panasznak minősül, amelyre a szabványos panaszkezelési folyamat és ütemtervek vonatkoznak.

1.17. Az Ügyfél jogosult a panaszt a Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjához továbbítani a végső válasz dátumától számított négy (4) hónapon belül. A panaszkezelési eljárás a pénzügyi ombudsman honlapján érhető el:

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