

Procedura per la Risoluzione dei Reclami dei Clienti

Valida dall'11.12.2025

***Il riferimento a Admirals Europe Ltd dovrà sempre essere interpretato come "Admirals Europe Ltd (precedentemente denominata Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd è stata costituita (Certificato di Costituzione n. HE 310328) nella Repubblica di Cipro tramite il Dipartimento del Registro delle Imprese e del Curatore Fallimentare (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd è autorizzata e regolamentata dalla Cyprus Securities and Exchange Commission (<http://www.cysec.gov.cy>) (Licenza n. 201/13) e opera ai sensi della Direttiva sui Mercati degli Strumenti Finanziari II (Direttiva UE 2014/65/UE).

1. Procedura

1.1. I clienti devono presentare i reclami in formato elettronico, inviando un'e-mail al seguente indirizzo: compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd può accettare reclami in altri formati qualora il requisito del formato specificato non fosse pratico o ragionevole in determinate circostanze.

1.3. Se un reclamo viene presentato in un formato diverso da quello elettronico, il cliente dovrà essere informato dei requisiti di formato e gli sarà richiesto di presentare il reclamo in formato elettronico, tenendo conto del principio di ragionevolezza.

1.4. Il cliente dovrà fornire le seguenti informazioni nel reclamo:

- il nome del cliente;
- le informazioni di contatto;
- il numero di identificazione del conto;
- il momento in cui si sono verificate le circostanze che costituiscono la base del reclamo;
- i numeri di identificazione degli ordini e delle posizioni pertinenti;
- una descrizione della violazione contestata;
- una richiesta chiara e, se possibile, documenti o copie di documenti a supporto della richiesta.

1.5. Su richiesta del cliente, Admirals Europe Ltd fornirà un'assistenza ragionevole per la formalizzazione del reclamo sotto forma di linee guida generali.

1.6. Admirals Europe Ltd avrà il diritto di astenersi dall'esaminare un reclamo che non sia conforme ai requisiti di formato.

1.7. La Società esaminerà i reclami relativi ad azioni di affiliati, influencer, partner di marketing o altre terze parti solo laddove tali azioni siano state condotte per conto della Società e utilizzando materiali formalmente approvati dalla Società. La Società non accetterà né darà seguito a reclami basati su materiali di marketing, dichiarazioni, promesse o rappresentazioni fatte da terze parti non affiliate qualora tale contenuto non sia stato approvato dalla Società, qualora sia impreciso, obsoleto o fuorviante, qualora garantisca profitti o minimizzi i rischi, o fornisca consulenza sugli investimenti senza autorizzazione. La Società non si assume alcuna responsabilità per contenuti esterni pubblicati su siti web, social media, piattaforme di messaggistica o comunicazioni non sotto il suo diretto controllo.

1.8. I Clienti sono responsabili della verifica di tutte le informazioni riguardanti i servizi, le commissioni, i rischi e le condizioni della Società esclusivamente attraverso il sito web ufficiale della Società e i documenti legali. Non saranno accettati reclami derivanti dall'affidamento a contenuti esterni in conflitto con le informazioni ufficiali pubblicate dalla Società.

1.9. La Società non è responsabile per alcuna forma di impegno, promessa finanziaria, garanzia di rendimenti, consulenza di trading o dichiarazione fornita da terze parti. Tali contenuti non possono costituire la base di un reclamo valido.

1.10. La Società non accetterà o esaminerà reclami derivanti da accordi, intese, istruzioni o intese finanziarie stipulate tra il Cliente e una terza parte, inclusi Partner, influencer, affiliati, educator o qualsiasi altra entità e/o persona esterna, laddove tali accordi non siano stati espressamente approvati per iscritto dalla Società. Qualsiasi accordo esterno di questo tipo, sia esso formale o informale, scritto o verbale, è considerato al di fuori del coinvolgimento e del controllo della Società e non rientra nei servizi di investimento o accessori forniti dalla Società e, pertanto, sarà considerato al di fuori dell'ambito della Politica di gestione dei reclami della Società.

1.11. La risoluzione di un reclamo ha inizio con la sua presentazione da parte di un cliente all'indirizzo email sopra menzionato e si conclude con una risposta di Admirals Europe Ltd al cliente o con un accordo di compromesso.

1.12. Immediatamente dopo la presentazione di un reclamo, Admirals Europe Ltd informerà il cliente, per iscritto o tramite altri mezzi di comunicazione concordati, della procedura di gestione del reclamo e delle relative tempistiche, nonché, in caso di rifiuto di accogliere il reclamo, delle motivazioni sottostanti.

1.13. I reclami presentati da persone fisiche e giuridiche saranno risolti entro due (2) mesi dal ricevimento del reclamo da parte del Dipartimento di Compliance. Tuttavia, nel caso in cui Admirals Europe Ltd non sia in grado di rispondere entro due mesi, il reclamante sarà informato delle ragioni del ritardo. Tale periodo non può eccedere i tre mesi dalla data di presentazione del reclamo.

1.14. Qualora la risoluzione sia ritardata a causa della complessità del reclamo o della necessità di chiarire ulteriori circostanze, il cliente ne sarà notificato in un formato riproducibile per iscritto, informandolo del nuovo termine per la risposta al reclamo.

1.15. In generale, Admirals Europe Ltd fornirà al cliente una risposta scritta a un reclamo scritto, a meno che il reclamo del cliente non sia stato gestito oralmente e vi sia ragione di presumere che il cliente non necessiti di una risposta scritta. Admirals Europe Ltd può fornire la risposta al cliente tramite qualsiasi altro mezzo di comunicazione o in un formato concordato.

1.16. Una volta che la Società avrà emesso la sua risposta finale al reclamo del Cliente, il Cliente dovrà ricontattare la Società entro due (2) mesi qualora necessiti di ulteriori chiarimenti, intenda sottoporre informazioni aggiuntive o contesti l'esito. Se il Cliente non risponderà entro questo periodo di due mesi, il reclamo sarà considerato completamente risolto e archiviato.

Qualsiasi corrispondenza successiva ricevuta dopo tale periodo sarà considerata un nuovo reclamo,

soggetto alla procedura standard di gestione dei reclami e alle relative tempistiche.

1.17. Il cliente ha il diritto di presentare il reclamo all'Ombudsman finanziario della Repubblica di Cipro entro quattro (4) mesi dalla data della risposta finale. La procedura di gestione dei reclami è disponibile sul sito web del Difensore Civico Finanziario:

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