

Procedura per la Risoluzione dei Reclami

Valida dal 14.11.2024

***Il riferimento ad Admirals Europe Ltd sarà sempre interpretato come "Admirals Europe Ltd (precedentemente denominata Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd è incorporata (Certificato di Incorporazione n. HE 310328) nella Repubblica di Cipro presso il Dipartimento del Registro delle Imprese e del Ricevitore Ufficiale (<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 possono presentare una richiesta in formato elettronico, inviando un'e-mail a compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd può accettare reclami in altri formati se il requisito del formato specifico non è pratico o ragionevole date le circostanze.

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

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

- nome del cliente;
- informazioni di contatto;
- numero del conto;
- il momento in cui si sono verificate le circostanze alla base del reclamo;
- numeri di identificazione degli ordini e delle posizioni rilevanti;
- una descrizione della presunta violazione;
- una richiesta dettagliata e, se possibile, documenti o copie di documenti a sostegno del reclamo.

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 non conforme ai requisiti del formato.

1.7. La risoluzione di un reclamo inizia con la presentazione del reclamo da parte del cliente e termina con la risposta da parte di Admirals Europe Ltd al cliente o con un accordo di compromesso.

1.8. Subito dopo la presentazione di un reclamo, Admirals Europe Ltd informerà il cliente, per iscritto oppure oralmente, o con altri mezzi di comunicazione concordati, sulla procedura di reclamo e sui relativi tempi, nonché, in caso di rifiuto di esaminare il reclamo, delle motivazioni alla base di tale decisione.

1.9. I reclami delle persone fisiche e giuridiche saranno risolti entro due (2) mesi dal ricevimento del

reclamo da parte del Dipartimento Compliance. Tuttavia, nel caso in cui Admirals Europe Ltd non sia in grado di rispondere entro due mesi, il reclamante verrà informato dei motivi del ritardo. Tale periodo non può superare i tre mesi dal periodo di presentazione del reclamo.

1.10. Se la risoluzione è ritardata a causa della natura complessa del reclamo o dalla necessità di chiarire ulteriori circostanze, il cliente ne riceverà notifica in un formato riproducibile per iscritto, dove si indicherà il nuovo termine per la risposta al reclamo.

1.11. In generale, Admirals Europe Ltd fornirà al cliente una risposta scritta a un reclamo scritto, a meno che non si risponda oralmente al reclamo del cliente e non vi sia motivo di ritenere che il cliente non abbia bisogno di una risposta scritta. Admirals Europe Ltd potrà fornire la risposta al cliente con qualsiasi altro mezzo di comunicazione concordato in un formato concordato.

1.12. Il cliente ha il diritto di rivolgersi 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 dell'Ombudsman finanziario:

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