Admirals Europe Ltd (previously Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
License number: 201/13
Registration number: HE310328

admirals

Klientu sūdzību izskatīšanas procedūra

Spēkā no 11.12.2025.

***Atsauce uz Admirals Europe Ltd vienmēr jāinterpretē kā „Admirals Europe Ltd (iepriekš saukta Admiral Markets Cyprus Ltd)".**

Admirals Europe Ltd ir reģistrēta (reģistrācijas apliecības Nr. HE 310328) Kipras Republikā, Uzņēmumu reģistra un oficiālā likvidatora departamentā (http://www.mcit.gov.cy). Admirals Europe Ltd ir pilnvarota un to regulē Kipras Vērtspapīru un biržu komisija (http://www.cysec.gov.cy) (licences Nr. 201/13) un tā darbojas saskaņā ar Finanšu instrumentu tirgu direktīvu II (ES Direktīva 2014/65/ES).

1. Procedūra

1.1. Klientiem ir jāiesniedz sūdzības elektroniskā formātā, nosūtot attiecīgu e-pastu uz compliance.cy@admiralmarkets.com.

1.2. Admirals Europe Ltd var pieņemt sūdzības arī citos formātos, ja norādītā formāta prasība attiecīgajos apstākļos nav praktiska vai saprātīga.

1.3. Ja sūdzība tiek iesniegta citā formātā, nevis elektroniskā formātā, klients tiek informēts par formāta prasībām un klientam tiek lūgts iesniegt sūdzību elektroniskā formātā, ņemot vērā saprātīguma principu.

1.4. Klients sūdzībā norāda šādu informāciju:

- klienta vārds, uzvārds;
- kontaktinformācija;
- konta identifikācijas numurs;
- apstākļu, kas ir sūdzības pamats, rašanās laiks;
- attiecīgo pasūtījumu un pozīciju identifikācijas numuri;
- apgalvotā pārkāpuma apraksts;
- skaidra prasība un, ja iespējams, dokumenti vai dokumentu kopijas, kas pamato prasību.

1.5. Pēc klienta pieprasījuma Admirals Europe Ltd sniedz saprātīgu palīdzību sūdzības noformēšanā vispārīgu vadlīniju veidā.

1.6. Admirals Europe Ltd ir tiesības atturēties no sūdzības izskatīšanas, ja tā neatbilst formāta prasībām.

1.7. Uzņēmums izskatīs sūdzības, kas attiecas uz saistīto uzņēmumu, ietekmētāju, mārketinga partneru vai citu trešo personu darbībām, tikai tad, ja šādas darbības tika veiktas Uzņēmuma vārdā un izmantojot Uzņēmuma oficiāli apstiprinātus materiālus. Uzņēmums nepieņems un neapstiprinās sūdzības, kas balstītas uz nesaistītu trešo personu mārketinga materiāliem, paziņojumiem, solījumiem vai apgalvojumiem, ja šāds saturs nebija Uzņēmuma apstiprināts, bija neprecīzs, novecojis vai maldinošs, garantēja peļņu vai mazināja riskus, sniedza ieguldījumu konsultācijas bez atļaujas. Uzņēmums neuzņemas nekādu atbildību par ārēju saturu, kas publicēts tīmekļa vietnēs, sociālajos medijos, ziņojumapmaiņas platformās vai saziņā, kas nav tā tiešā kontrolē.

1.8. Klienti ir atbildīgi par visas informācijas pārbaudi par Uzņēmuma pakalpojumiem, maksām,

Admirals Europe Ltd (previously Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
License number: 201/13
Registration number: HE310328

riskiem un nosacījumiem, izmantojot tikai Uzņēmuma oficiālo tīmekļa vietni un juridiskos dokumentus. Sūdzības, kas radušās, paļaujoties uz ārēju saturu, kas ir pretrunā ar Uzņēmuma publicēto oficiālo informāciju, netiks pieņemtas.

1.9. Uzņēmums nav atbildīgs par trešo personu uzņemtajām saistībām, finansiālajiem solījumiem, ienesīguma garantijām, tirdzniecības padomiem vai apliecinājumiem. Jebkurš šāds saturs nevar būt par pamatu derīgai sūdzībai.

1.10. Uzņēmums nepieņems un neizskatīs sūdzības, kas izriet no jebkāda līguma, vienošanās, norādījuma vai finansiālas izpratnes, kas noslēgta starp Klientu un trešo pusi, tostarp partneri, ietekmētāju, filiāli, pedagogu vai jebkuru citu ārēju vienību un/vai personu, ja vien šāda vienošanās nav bijusi skaidri rakstiski apstiprināta no Uzņēmuma puses. Jebkura šāda ārēja vienošanās, neatkarīgi no tā, vai tā ir formāla vai neformāla, rakstiska vai mutiska, tiek uzskatīta par ārpus Uzņēmuma iesaistes un kontroles un nav daļa no Uzņēmuma sniegtajiem ieguldījumu vai palīgpakalpojumiem, un tādējādi tā tiks uzskatīta par ārpus Uzņēmuma Sūdzību izskatīšanas politikas darbības jomas.

1.11. Sūdzības izskatīšana sākas ar klienta sūdzības iesniegšanu uz iepriekš minēto e-pastu un beidzas ar Admirals Europe Ltd atbildi klientam vai ar kompromisa vienošanos.

1.12. Nekavējoties pēc sūdzības iesniegšanas Admirals Europe Ltd rakstiski vai ar citiem saskaņotiem saziņas līdzekļiem informē klientu par sūdzības procedūru un tās termiņiem, kā arī, ja sūdzība tiek atteikta, par atteikuma pamatojumu.

1.13. Fizisko un juridisko personu sūdzības tiek izskatītas divu (2) mēnešu laikā no sūdzības saņemšanas Atbilstības nodrošināšanas nodaļā. Tomēr, ja Admirals Europe Ltd nespēj sniegt atbildi divu mēnešu laikā, sūdzības iesniedzējs tiks informēts par kavēšanās iemesliem. Šis periods nedrīkst pārsniegt trīs mēnešus no sūdzības iesniegšanas brīža.

1.14. Ja izšķiršana tiek aizkavēta sūdzības sarežģītības vai turpmāko apstākļu noskaidrošanas dēļ, klients par to tiek informēts rakstiski reproducējamā formātā, paziņojot klientam jauno sūdzības atbildes termiņu.

1.15. Parasti Admirals Europe Ltd sniedz klientam rakstisku atbildi uz rakstisku sūdzību, ja vien klienta sūdzība nav atbildēta mutiski un ir pamats uzskatīt, ka klientam nav nepieciešama rakstiska atbilde. Admirals Europe Ltd var sniegt atbildi klientam, izmantojot jebkuru citu saskaņotu saziņas līdzekli saskaņotā formātā.

1.16. Kad Uzņēmums sniedz savu galīgo atbildi uz Klienta sūdzību, Klientam ir jāatbild Uzņēmumam divu (2) mēnešu laikā, ja viņam nepieciešami papildu paskaidrojumi, jāiesniedz papildu informācija vai jāapstrīd rezultāts. Ja Klients nereaģē šajā divu mēnešu periodā, sūdzība tiks uzskatīta par pilnībā atrisinātu un slēgtu.

Jebkura turpmākā sarakste, kas saņemta pēc šī perioda, tiks uzskatīta par jaunu sūdzību, uz kuru attieksies standarta sūdzību izskatīšanas process un termiņi.

Admirals Europe Ltd (previously Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
License number: 201/13
Registration number: HE310328

1.17. Klientam ir tiesības vērsties ar sūdzību Kipras Republikas finanšu ombudā četru (4) mēnešu laikā no galīgās atbildes datuma. Sūdzību izskatīšanas procedūra ir pieejama finanšu ombudsmena tīmekļa vietnē:

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