

Procedimento para Resolução de Reclamações de Clientes

Válido desde 14.11.2024

***A referência à Admirals Europe Ltd deve sempre ser interpretada como "Admirals Europe Ltd (anteriormente denominada Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd é constituída (Certificado de Incorporação n.º. HE 310328) na República de Chipre, através do Departamento do Registo Comercial e do Administrador Judicial (<http://www.mcit.gov.cy>). A Admirals Europe Ltd é autorizada e regulada pela Comissão de Valores Mobiliários do Chipre (<http://www.cysec.gov.cy>) (Licença n.º 201/13) e opera ao abrigo da Diretiva II relativa aos mercados de instrumentos financeiros (Diretiva 2014/65/UE da UE).

1. Procedimento

1.1. Os clientes deverão apresentar reclamações em formato eletrónico, através do envio do respetivo e-mail compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. A Admirals Europe Ltd pode aceitar reclamações noutros formatos se o requisito do formato especificado não for prático ou razoável nas circunstâncias.

1.3. Se uma reclamação for apresentada em qualquer formato que não seja o formato eletrónico, o cliente deve ser notificado dos requisitos de formato e o cliente deve ser convidado a apresentar a reclamação em formato eletrónico, tendo em conta o princípio da razoabilidade.

1.4. O cliente deve fornecer as seguintes informações na reclamação:

- o nome do cliente;
- informação de contacto;
- número de identificação da conta;
- a data das circunstâncias que constituem a base da denúncia;
- números de identificação das ordens e posições relevantes;
- uma descrição da alegada reclamação;
- um pedido claro e, se possível, documentos ou cópias dos documentos que sustentam o pedido.

1.5. A pedido do cliente, a Admirals Europe Ltd prestará assistência razoável para a formalização da queixa sob a forma de orientações gerais.

1.6. A Admirals Europe Ltd terá o direito de se abster de analisar uma reclamação que não cumpra os requisitos de formato.

1.7. A resolução de uma reclamação começa com a apresentação da reclamação por um cliente no e-mail acima mencionado e termina com uma resposta da Admirals Europe Ltd ao cliente ou com

um acordo de compromisso.

1.8. Imediatamente após a apresentação de uma reclamação, a Admirals Europe Ltd informará o cliente, por escrito ou por outros meios de comunicação acordados, do procedimento de reclamação e dos seus prazos, bem como, em caso de recusa em ouvir a reclamação, da fundamentação da mesma..

1.9. As reclamações de pessoas singulares e coletivas serão resolvidas no prazo de 2 (dois) meses a contar da receção da reclamação pelo Departamento de Compliance. No entanto, caso a Admirals Europe Ltd não possa responder no prazo de dois meses, o queixoso será informado das razões do atraso. Este prazo não pode exceder três meses a contar do período de apresentação da denúncia.

1.10. Se a resolução se atrasar devido à natureza complicada da reclamação ou ao esclarecimento de outras circunstâncias, o cliente será notificado desse facto num formato que possa ser reproduzido por escrito, informando o cliente do novo prazo de resposta à reclamação.

1.11. Geralmente, a Admirals Europe Ltd deve fornecer ao cliente uma resposta por escrito a uma reclamação por escrito, a menos que a reclamação do cliente seja respondida oralmente, e haja razões para supor que o cliente não tem necessidade de uma resposta por escrito. A Admirals Europe Ltd pode fornecer a resposta ao cliente em qualquer um dos outros meios de comunicação acordados num formato acordado.

1.12. O cliente tem o direito de remeter a queixa para o provedor financeiro da República de Chipre no prazo de quatro (4) meses a contar da data da resposta final. O procedimento de tratamento das queixas está disponível no sítio Web do Provedor de Justiça:

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