

Procedura de Soluționare a Reclamațiilor Clientilor

Valabil începând cu data de 11.12.2025

***Referința la Admirals Europe Ltd va fi întotdeauna interpretată ca „Admirals Europe Ltd (denumită anterior Admiral Markets Cyprus Ltd)”**

Admirals Europe Ltd este înregistrată (Certificat de Înregistrare Nr. HE 310328) în Republica Cipru prin intermediul Departamentului Registrului Companiilor și Receptorului Oficial (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd este autorizată și reglementată de Comisia pentru Valori Mobiliare și Burse din Cipru (<http://www.cysec.gov.cy>) (Licența Nr. 201/13) și operează în conformitate cu Directiva privind Piețele Instrumentelor Financiare II (Directiva UE 2014/65/UE).

1. Procedura

1.1. Clientii vor depune reclamațiile în format electronic, trimițând un e-mail la compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd poate accepta reclamații și în alte formate dacă cerința formatului specificat nu este practică sau rezonabilă în circumstanțele date.

1.3. În cazul în care o reclamație este depusă în orice alt format decât cel electronic, clientul va fi notificat cu privire la cerințele de format și i se va solicita să depună reclamația în format electronic, ținând cont de principiul rezonabilității.

1.4. Clientul va furniza următoarele informații în reclamație:

- numele clientului;
- informații de contact;
- numărul de identificare a contului;
- momentul circumstanțelor care constituie baza reclamației;
- numerele de identificare ale ordinelor și pozițiilor relevante;
- o descriere a încălcării pretinse;
- o solicitare clară și, dacă este posibil, documente sau copii ale documentelor care susțin solicitarea.

1.5. La cererea clientului, Admirals Europe Ltd va oferi asistență rezonabilă pentru formalizarea reclamației sub forma unor ghiduri generale.

1.6. Admirals Europe Ltd va avea dreptul de a se abține de la analizarea unei reclamații care nu respectă cerințele de format.

1.7. Compania va examina reclamațiile referitoare la acțiunile afiliaților, influencerilor, partenerilor de marketing sau ale altor terți numai în cazul în care astfel de acțiuni au fost desfășurate în numele Companiei și utilizând materiale aprobate în mod oficial de către Companie. Compania nu va accepta sau susține reclamațiile bazate pe materiale de marketing, declarații, promisiuni sau reprezentări făcute de terți neafiliați, în cazul în care un astfel de conținut nu a fost aprobat de Companie, a fost inexact, depășit sau înșelător, a garantat profituri sau a minimizat riscuri, a oferit consultanță investițională fără autorizație. Compania nu poartă nicio responsabilitate pentru conținutul extern publicat pe site-uri web, rețele sociale, platforme de mesagerie sau comunicații care nu se află sub controlul său direct.

1.8. Clienții sunt responsabili pentru verificarea tuturor informațiilor referitoare la serviciile, taxele, riscurile și condițiile Companiei exclusiv prin intermediul site-ului oficial al Companiei și al documentelor legale. Reclamațiile care decurg din încrederea în conținut extern care intră în conflict cu informațiile oficiale publicate de Companie nu vor fi acceptate.

1.9. Compania nu este răspunzătoare pentru nicio formă de angajament, promisiune financiară, garanție de randament, consiliere de tranzacționare sau reprezentare făcută de terțe părți. Un astfel de conținut nu poate constitui baza unei reclamații valide.

1.10. Compania nu va accepta sau revizui reclamațiile care decurg din orice acord, aranjament, instrucțiune sau înțelegere financiară încheiată între Client și o terță parte, inclusiv un Partener, influencer, afiliat, educator sau orice altă entitate și/sau persoană externă, în cazul în care un astfel de acord nu a fost aprobat în mod expres în scris de către Companie. Orice astfel de aranjament extern, fie formal sau informal, scris sau verbal, este considerat în afara implicării și controlului Companiei și nu face parte din serviciile de investiții sau auxiliare furnizate de Companie și, prin urmare, va fi considerat în afara domeniului de aplicare al Politicii de Soluționare a Reclamațiilor a Companiei.

1.11. Soluționarea unei reclamații începe cu depunerea acesteia de către un client la adresa de e-mail menționată mai sus și se încheie cu un răspuns din partea Admirals Europe Ltd către client sau cu un acord de compromis.

1.12. Imediat după depunerea unei reclamații, Admirals Europe Ltd va informa clientul, fie în scris, fie prin alte mijloace de comunicare convenite, cu privire la procedura de soluționare a reclamației și termenele sale, precum și, în cazul refuzului de a examina reclamația, motivarea acestuia.

1.13. Reclamațiile persoanelor fizice și juridice vor fi soluționate în termen de două (2) luni de la primirea acestora de către Departamentul de Conformitate. Cu toate acestea, în cazul în care Admirals Europe Ltd nu poate răspunde în termen de două luni, reclamantul va fi informat cu privire la motivele întârzierii. Această perioadă nu poate depăși trei luni de la data depunerii reclamației.

1.14. Dacă soluționarea este întârziată din cauza naturii complexe a reclamației sau a necesității clarificării unor circumstanțe suplimentare, clientul va fi notificat în acest sens într-un format reproductibil în scris, informându-l despre noul termen de răspuns la reclamație.

1.15. În general, Admirals Europe Ltd va furniza clientului un răspuns scris la o reclamație scrisă, cu excepția cazului în care reclamația clientului este soluționată oral și există motive să se presupună că clientul nu necesită un răspuns scris. Admirals Europe Ltd poate furniza răspunsul clientului prin oricare dintre celelalte mijloace de comunicare convenite, într-un format agreeat.

1.16. Odată ce Compania emite răspunsul său final la reclamația Clientului, Clientul trebuie să revină către Companie în termen de două (2) luni, în cazul în care solicită clarificări suplimentare, transmite informații adiționale sau contestă rezultatul. Dacă Clientul nu răspunde în această perioadă de două luni, reclamația va fi considerată pe deplin soluționată și închisă.

Orice corespondență ulterioară primită după această perioadă va fi considerată o nouă reclamație,

supusă procesului standard de gestionare a reclamațiilor și termenelor aferente.

1.17. Clientul are dreptul de a sesiza ombudsmanul financiar al Republicii Cipru în termen de patru (4) luni de la data răspunsului final. Procedura de soluționare a reclamațiilor este disponibilă pe site-ul ombudsmanului financiar:

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