

Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Gültig ab dem 11.12.2025

***Bezugnahmen auf Admirals Europe Ltd sind stets als „Admirals Europe Ltd (vormals Admiral Markets Cyprus Ltd)“ zu verstehen.**

Admirals Europe Ltd ist in der Republik Zypern über das Department of the Registrar of Companies and Official Receiver gegründet (Gründungsurkunde Nr. HE 310328) (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd ist von der Cyprus Securities and Exchange Commission (<http://www.cysec.gov.cy>) zugelassen und beaufsichtigt (Lizenz Nr. 201/13) und unterliegt der Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente II (MiFID II – EU-Richtlinie 2014/65/EU).

1. Verfahren

1.1. Kunden haben Beschwerden in elektronischer Form einzureichen, indem sie eine entsprechende E-Mail an compliance.cy@admiralmarkets.com senden.

1.2. Admirals Europe Ltd kann Beschwerden auch in anderen Formaten akzeptieren, sofern die Einhaltung des vorgeschriebenen Formats unter den gegebenen Umständen nicht praktikabel oder zumutbar ist.

1.3. Wird eine Beschwerde in einem anderen als dem elektronischen Format eingereicht, wird der Kunde über die Formatanforderungen informiert und unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Zumutbarkeit aufgefordert, die Beschwerde in elektronischer Form einzureichen.

1.4. Der Kunde hat in der Beschwerde folgende Informationen anzugeben:

- Name des Kunden;
- Kontaktdaten;
- Kontokennnummer;
- Zeitpunkt der Umstände, die der Beschwerde zugrunde liegen;
- Identifikationsnummern der relevanten Aufträge und Positionen;
- Beschreibung des behaupteten Verstoßes;
- eine klare Forderung sowie – sofern möglich – Unterlagen oder Kopien von Unterlagen zur Untermauerung der Beschwerde.

1.5. Auf Wunsch des Kunden leistet Admirals Europe Ltd angemessene Unterstützung bei der formalen Ausgestaltung der Beschwerde in Form allgemeiner Leitlinien.

1.6. Admirals Europe Ltd ist berechtigt, von der Prüfung einer Beschwerde abzusehen, die den Formatanforderungen nicht entspricht.

1.7. Das Unternehmen prüft Beschwerden in Bezug auf Handlungen von verbundenen Unternehmen, Influencern, Marketingpartnern oder sonstigen Dritten nur dann, wenn diese Handlungen im Namen des Unternehmens und unter Verwendung von vom Unternehmen formell genehmigten Materialien erfolgt sind. Das Unternehmen akzeptiert oder bestätigt keine Beschwerden, die auf Marketingmaterialien, Aussagen, Zusagen oder Darstellungen nicht verbundener Dritter beruhen, sofern diese Inhalte nicht vom Unternehmen genehmigt wurden, unzutreffend, veraltet oder irreführend waren, Gewinne garantiert oder Risiken verharmlost haben oder unbefugt Anlageberatung erteilt wurde. Das Unternehmen übernimmt keine Verantwortung für externe Inhalte, die auf

Websites, in sozialen Medien, auf Messaging-Plattformen oder in sonstigen Kommunikationskanälen veröffentlicht werden, die nicht unter seiner direkten Kontrolle stehen.

1.8. Kunden sind dafür verantwortlich, sämtliche Informationen zu den Dienstleistungen, Gebühren, Risiken und Bedingungen des Unternehmens ausschließlich über die offizielle Website des Unternehmens und dessen rechtliche Dokumente zu überprüfen. Beschwerden, die auf der Nutzung externer Inhalte beruhen, die im Widerspruch zu den vom Unternehmen veröffentlichten offiziellen Informationen stehen, werden nicht akzeptiert.

1.9. Das Unternehmen haftet nicht für irgendeine Form von Verpflichtung, finanziellen Zusagen, Renditegarantien, Handelsberatung oder Darstellungen, die von Dritten gemacht werden. Solche Inhalte können keine Grundlage für eine berechtigte Beschwerde darstellen.

1.10. Das Unternehmen akzeptiert oder prüft keine Beschwerden, die aus Vereinbarungen, Absprachen, Weisungen oder finanziellen Verständigungen zwischen dem Kunden und einem Dritten entstehen, einschließlich eines Partners, Influencers, Affiliates, Educators oder einer sonstigen externen Einheit und/oder Person, sofern eine solche Vereinbarung nicht ausdrücklich und schriftlich vom Unternehmen genehmigt wurde. Derartige externe Vereinbarungen – unabhängig davon, ob sie formell oder informell, schriftlich oder mündlich getroffen wurden – gelten als außerhalb des Einfluss- und Kontrollbereichs des Unternehmens liegend und sind nicht Bestandteil der vom Unternehmen erbrachten Wertpapier- oder Nebenleistungen. Sie fallen daher nicht in den Anwendungsbereich der Beschwerdemanagement-Richtlinie des Unternehmens.

1.11. Die Bearbeitung einer Beschwerde beginnt mit der Einreichung der Beschwerde durch den Kunden an die oben genannte E-Mail-Adresse und endet mit einer Antwort von Admirals Europe Ltd an den Kunden oder mit einer einvernehmlichen Vergleichsvereinbarung.

1.12. Unmittelbar nach Einreichung der Beschwerde informiert Admirals Europe Ltd den Kunden – schriftlich oder über ein anderes vereinbartes Kommunikationsmittel – über das Beschwerdeverfahren und die entsprechenden Fristen sowie im Falle der Ablehnung der Beschwerde über die Gründe hierfür.

1.13. Beschwerden von natürlichen und juristischen Personen werden innerhalb von zwei (2) Monaten nach Eingang der Beschwerde bei der Compliance-Abteilung bearbeitet. Sollte Admirals Europe Ltd nicht in der Lage sein, innerhalb von zwei Monaten zu antworten, wird der Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung informiert. Dieser Zeitraum darf insgesamt drei Monate ab dem Zeitpunkt der Einreichung der Beschwerde nicht überschreiten.

1.14. Verzögert sich die Bearbeitung aufgrund der Komplexität der Beschwerde oder der Klärung weiterer Umstände, wird der Kunde hierüber in einer Form informiert, die eine schriftliche Reproduktion ermöglicht, wobei der neue Termin für die Beantwortung der Beschwerde mitgeteilt wird.

1.15. Grundsätzlich erteilt Admirals Europe Ltd dem Kunden eine schriftliche Antwort auf eine schriftlich eingereichte Beschwerde, es sei denn, die Beschwerde wird mündlich beantwortet und es ist davon auszugehen, dass der Kunde keine schriftliche Antwort benötigt. Admirals Europe Ltd kann die Antwort auch über andere vereinbarte Kommunikationsmittel in einem abgestimmten Format

übermitteln.

1.16. Nachdem das Unternehmen seine abschließende Antwort auf die Beschwerde des Kunden erteilt hat, hat der Kunde innerhalb von zwei (2) Monaten gegenüber dem Unternehmen zu reagieren, sofern er weitere Klarstellungen wünscht, zusätzliche Informationen übermitteln oder das Ergebnis anfechten möchte. Erfolgt innerhalb dieses Zwei-Monats-Zeitraums keine Rückmeldung des Kunden, gilt die Beschwerde als vollständig bearbeitet und abgeschlossen.

Jeglicher nach Ablauf dieses Zeitraums eingehender weiterer Schriftverkehr wird als neue Beschwerde betrachtet und unterliegt dem regulären Beschwerdebearbeitungsverfahren sowie den entsprechenden Fristen.

1.17. Der Kunde hat das Recht, die Beschwerde innerhalb von vier (4) Monaten ab dem Datum der abschließenden Antwort an den Finanzombudsmann der Republik Zypern weiterzuleiten. Das Beschwerdeverfahren ist auf der Website des Finanzombudsmanns verfügbar:

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