

Kliendikaebuste lahendamise kord

Kehtib alates 11.12.2025

***Viidet Admirals Europe Ltd-le tõlgendatakse alati kui „Admirals Europe Ltd (varasema nimega Admiral Markets Cyprus Ltd)“.**

Admirals Europe Ltd on asutatud (registreerimistunnistuse nr HE 310328) Küprose Vabariigis Ettevõtete Registripidaja ja Ametliku Vastuvõtja Osakonna kaudu (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd on volitatud ja reguleeritud Küprose Väärtpaberi- ja Börsikomisjoni (<http://www.cysec.gov.cy>) poolt (litsentsi nr 201/13) ning tegutseb finantsinstrumentide turgude direktiivi II (EL direktiiv 2014/65/EL) alusel.

1. Protseduur

1.1. Kliendid esitavad kaebused elektrooniliselt, saates vastava e-kirja aadressile compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd võib kaebusi vastu võtta ka muudes vormides, kui ettenähtud vorminõue ei ole asjaolude kohaselt praktiline ega mõistlik.

1.3. Kui kaebus esitatakse muus vormis kui elektrooniline vorm, teavitatakse klienti vorminõuetest ja kliendil palutakse esitada kaebus elektroonilises vormis, arvestades mõistlikkuse põhimõtet.

1.4. Klient esitab kaebuses järgmise teabe:

- kliendi nimi;
- kontaktandmed;
- konto identifitseerimisnumber;
- kaebuse aluseks olevate asjaolude toimumise aeg;
- vastavate orderite ja positsioonide identifitseerimisnumbrid;
- väidetava rikkumise kirjeldus;
- selge nõue ja võimaluse korral nõuet toetavad dokumendid või dokumentide koopiad.

1.5. Kliendi taotlusel annab Admirals Europe Ltd mõistlikku abi kaebuse vormistamiseks üldiste juhiste näol.

1.6. Admirals Europe Ltd-l on õigus keelduda vorminõuetele mittevastava kaebuse läbivaatamisest.

1.7. Ettevõtte vaatab sidusettevõtete, mõjutajate, turunduspartnerite või muude kolmandate osapoolte tegevusega seotud kaebusi läbi ainult juhul, kui selline tegevus viidi läbi Ettevõtte nimel ja Ettevõtte poolt ametlikult heakskiidetud materjale kasutades. Ettevõtte ei võta vastu ega rahulda kaebusi, mis põhinevad mitteseotud kolmandate isikute poolt avaldatud turundusmaterjalidel, avaldustel, lubadustel või esitlustel, kus selline sisu ei olnud Ettevõtte poolt heaks kiidetud, oli ebatäpne, aegunud või eksitav, garanteeris kasumit või minimeeris riske või andis investeerimisnõu ilma volituseta. Ettevõtte ei vastuta väliste veebisaitidel, sotsiaalmeedias, sõnumsideplatvormidel või sidetegevuses avaldatud sisu eest, mis ei ole tema otsese kontrolli all.

1.8. Kliendid vastutavad kogu Ettevõtte teenuseid, tasusid, riske ja tingimusi puudutava teabe kontrollimise eest eranditult Ettevõtte ametliku veebisaidi ja juriidiliste dokumentide kaudu. Kaebusi,

mis tulenevad tuginemisest välisele sisule, mis on vastuolus Ettevõtte avaldatud ametliku teabega, vastu ei võeta.

1.9. Ettevõtte ei vastuta kolmandate isikute antud mis tahes kohustuse, finantslubaduse, tootluse garantii, kauplemisnõuande või esituse eest. Selline sisu ei saa olla kehtiva kaebuse aluseks.

1.10. Ettevõtte ei aktsepteeri ega vaata läbi kaebusi, mis tulenevad Kliendi ja kolmanda osapoole, sealhulgas Partneri, mõjutaja, sidusettevõtte, koolitaja või mõne muu välise üksuse ja/või isiku vahel sõlmitud mis tahes lepingust, kokkuleppest, juhiseist või finantsarusaamast, kui Ettevõtte ei ole sellist kokkulepet kirjalikult ja selgesõnaliselt heaks kiitnud. Igasugune selline väline kokkulepe, olgu see formaalne või informaalne, kirjalik või suuline, loetakse Ettevõtte osalusest ja kontrollist väljapoole jäävaks ning see ei ole osa Ettevõtte pakutavatest investeerimis- või abiteenustest ning seega jääb see Ettevõtte kaebuste lahendamise poliitika reguleerimisalast välja.

1.11. Kaebuse lahendamine algab kliendi poolt kaebuse esitamisest eelmainitud e-posti aadressile ja lõpeb Admirals Europe Ltd vastusega kliendile või kompromisskokkuleppega.

1.12. Vahetult pärast kaebuse esitamist teavitab Admirals Europe Ltd klienti kirjalikult või muul kokkulepitud sidevahendil kaebuse menetlemise korrast ja tähtaegadest, samuti kaebuse menetlemisest keeldumise korral selle põhjendustest.

1.13. Füüsiliste ja juriidiliste isikute kaebused lahendatakse kahe (2) kuu jooksul alates kaebuse laekumisest vastavuskontrolli osakonda. Kui Admirals Europe Ltd ei saa kahe kuu jooksul vastata, teavitatakse kaebuse esitajat viivituse põhjustest. See periood ei tohi ületada kolme kuud alates kaebuse esitamise kuupäevast.

1.14. Kui lahendamine viibib kaebuse keerulise olemuse või täiendavate asjaolude selgitamise tõttu, teavitatakse sellest klienti kirjalikult taasesitatavas vormis, informeerides klienti kaebusele vastamise uuest tähtajast.

1.15. Üldjuhul annab Admirals Europe Ltd kliendile kirjalikule kaebusele kirjaliku vastuse, välja arvatud juhul, kui kliendi kaebusele vastatakse suuliselt ja on põhjust eeldada, et klient kirjalikku vastust ei vaja. Admirals Europe Ltd võib edastada kliendile vastuse mis tahes muul kokkulepitud sidevahendil ja kokkulepitud formaadis.

1.16. Kui Ettevõtte on andnud Kliendi kaebusele lõpliku vastuse, peab Klient kahe (2) kuu jooksul Ettevõtte poole tagasi pöörduma, kui ta vajab täiendavaid selgitusi, soovib esitada lisateavet või vaidlustada tulemust. Kui Klient selle kahekuulise perioodi jooksul ei vasta, loetakse kaebus täielikult lahendatuks ja suletuks.

Kõik pärast seda perioodi saabunud edasised kirjavahetused käsitletakse uue kaebusena, millele kohaldatakse tavapärasest kaebuste menetlemise protsessi ja ajakavasid.

1.17. Kliendil on õigus pöörduda kaebusega Küprose Vabariigi finantsombudsmani poole nelja (4) kuu jooksul alates lõpliku vastuse kuupäevast. Kaebuste lahendamise kord on kättesaadav finantsombudsmani veebilehel:



Admirals Europe Ltd (varasemalt Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
E-post: info@admiralmarkets.com.cy
Litsentsi number: 201/13
Registreerimisnumber: HE310328

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