

Procedure voor de afhandeling van klachten van cliënten

Geldig vanaf 11.12.2025

***Verwijzing naar Admirals Europe Ltd dient altijd te worden geïnterpreteerd als "Admirals Europe Ltd (voorheen genaamd Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd is opgericht (Registratiecertificaat nr. HE 310328) in de Republiek Cyprus via het Departement van de Registrator van Bedrijven en Officiële Ontvanger (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd is geautoriseerd en gereguleerd door de Cyprus Securities and Exchange Commission (<http://www.cysec.gov.cy>) (Licentie nr. 201/13) en opereert onder de Markets in Financial Instruments Directive II (EU-richtlijn 2014/65/EU).

1. Procedure

1.1. Cliënten dienen klachten in een elektronisch formaat in te dienen, door een respectievelijke e-mail te sturen naar compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd kan klachten in andere formaten accepteren indien de vereisten van het gespecificeerde formaat onder de omstandigheden niet praktisch of redelijk zijn.

1.3. Indien een klacht in een ander dan het elektronische formaat wordt ingediend, wordt de cliënt op de hoogte gebracht van de formaatvereisten en wordt de cliënt gevraagd de klacht in elektronisch formaat in te dienen, rekening houdend met het beginsel van redelijkheid.

1.4. De cliënt dient de volgende informatie in de klacht te verstrekken:

- de naam van de cliënt;
- contactinformatie;
- rekeningidentificatienummer;
- het tijdstip van de omstandigheden die de basis vormen voor de klacht;
- identificatienummers van relevante orders en posities;
- een beschrijving van de vermeende overtreding;
- een duidelijke claim en, indien mogelijk, documenten of kopieën van documenten ter ondersteuning van de claim.

1.5. Op verzoek van de cliënt zal Admirals Europe Ltd redelijke bijstand verlenen bij het formaliseren van de klacht in de vorm van algemene richtlijnen.

1.6. Admirals Europe Ltd heeft het recht af te zien van de beoordeling van een klacht die niet voldoet aan de formaatvereisten.

1.7. Het Bedrijf zal klachten met betrekking tot handelingen van filialen, influencers, marketingpartners of andere derden alleen beoordelen indien dergelijke handelingen namens het Bedrijf zijn uitgevoerd en met gebruikmaking van materialen die formeel door het Bedrijf zijn goedgekeurd. Het Bedrijf zal geen klachten aanvaarden of in behandeling nemen die gebaseerd zijn op marketingmaterialen, verklaringen, beloften of beweringen gedaan door niet-gelieerde derden, indien dergelijke inhoud niet door het Bedrijf was goedgekeurd, onjuist, verouderd of misleidend was, winsten garandeerde of risico's minimaliseerde, of beleggingsadvies gaf zonder autorisatie. Het Bedrijf draagt geen verantwoordelijkheid voor externe inhoud gepubliceerd op websites, sociale media, berichtenplatforms of communicaties die niet onder directe controle van het Bedrijf vallen.

1.8. Cliënten zijn verantwoordelijk voor het verifiëren van alle informatie met betrekking tot de diensten, vergoedingen, risico's en voorwaarden van het Bedrijf, uitsluitend via de officiële website en juridische documenten van het Bedrijf. Klachten die voortvloeien uit het vertrouwen op externe inhoud die in strijd is met officiële informatie gepubliceerd door het Bedrijf, worden niet geaccepteerd.

1.9. De Vennootschap is niet aansprakelijk voor enige vorm van verbintenis, financiële belofte, garantie op rendement, handelsadvies of verklaring gedaan door derden. Dergelijke inhoud kan geen basis vormen voor een geldige klacht.

1.10. De Vennootschap zal geen klachten accepteren of beoordelen die voortvloeien uit enige overeenkomst, regeling, instructie of financiële afspraak aangegaan tussen de Cliënt en een derde partij, inclusief een Partner, influencer, affiliate, opleider of enige andere externe entiteit en/of persoon, indien een dergelijke overeenkomst niet uitdrukkelijk schriftelijk door de Vennootschap is goedgekeurd. Een dergelijke externe regeling, formeel of informeel, schriftelijk of mondeling, wordt beschouwd als buiten de betrokkenheid en controle van de Vennootschap en maakt geen deel uit van de investerings- of nevendiensten die door de Vennootschap worden geleverd en zal derhalve als buiten het toepassingsgebied van het Klachtenafhandelingsbeleid van de Vennootschap worden beschouwd.

1.11. De afhandeling van een klacht begint met het indienen van de klacht door een cliënt via het bovengenoemde e-mailadres en eindigt met een reactie van Admirals Europe Ltd aan de cliënt of met een compromisovereenkomst.

1.12. Onmiddellijk na het indienen van een klacht informeert Admirals Europe Ltd de cliënt, schriftelijk of via andere overeengekomen communicatiemiddelen, over de klachtenprocedure en de bijbehorende termijnen, alsook, in geval van weigering van de klacht, de redenen daarvoor.

1.13. Klachten van natuurlijke personen en rechtspersonen worden afgehandeld binnen twee (2) maanden na ontvangst van de klacht door de Compliance Afdeling. Indien Admirals Europe Ltd echter niet binnen twee maanden kan reageren, wordt de klager op de hoogte gesteld van de redenen voor de vertraging. Deze periode kan niet langer zijn dan drie maanden vanaf de datum van indiening van de klacht.

1.14. Indien de afhandeling vertraging oploopt als gevolg van de gecompliceerde aard van de klacht of de noodzaak tot nadere opheldering van omstandigheden, wordt de cliënt hiervan schriftelijk of in een reproduceerbaar formaat op de hoogte gesteld, met vermelding van de nieuwe termijn voor reactie op de klacht.

1.15. Over het algemeen zal Admirals Europe Ltd de cliënt een schriftelijk antwoord verstrekken op een schriftelijke klacht, tenzij de klacht van de cliënt mondeling wordt beantwoord en er reden is om aan te nemen dat de cliënt geen behoefte heeft aan een schriftelijk antwoord. Admirals Europe Ltd mag het antwoord aan de cliënt verstrekken via een van de andere overeengekomen communicatiemiddelen in een overeengekomen formaat.

1.16. Zodra de Vennootschap haar definitieve reactie op de klacht van de Cliënt heeft uitgebracht,

dient de Cliënt binnen twee (2) maanden contact op te nemen met de Vennootschap mocht deze verdere opheldering wensen, aanvullende informatie indienen of de uitkomst betwisten. Indien de Cliënt niet binnen deze termijn van twee maanden reageert, wordt de klacht geacht volledig te zijn opgelost en afgesloten.

Eventuele daaropvolgende correspondentie die na deze periode wordt ontvangen, wordt beschouwd als een nieuwe klacht en valt onder het standaardproces voor klachtenafhandeling en de bijbehorende termijnen.

1.17. De cliënt heeft het recht om de klacht binnen vier (4) maanden na de datum van de definitieve reactie voor te leggen aan de financiële ombudsman van de Republiek Cyprus. De klachtenbehandelingsprocedure is beschikbaar op de website van de financiële ombudsman:

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