

Procedura Rozpatrywania Skarg Klientów

Niniejszy dokument dotyczy wyłącznie Polski

Obowiązuje od dnia 11.12.2025 r.

***Wszelkie odniesienia do Admirals Europe Ltd należy interpretować jako „Admirals Europe Ltd (wcześniej działającą pod nazwą Admiral Markets Cyprus Ltd)”**

Admirals Europe Ltd jest spółką zarejestrowaną (Certyfikat Rejestracji nr HE 310328) w Republice Cypryjskiej poprzez Departament Rejestru Spółek i Syndyka (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd jest autoryzowana i nadzorowana przez Cypryjską Komisję Papierów Wartościowych i Giełd (CySEC) (Licencja nr 201/13) oraz działa zgodnie z dyrektywą MiFID II (Dyrektywa UE 2014/65/UE).

1. Procedura

- 1.1. Klienci składają skargi w formie elektronicznej, przysyłając odpowiednią wiadomość e-mail na adres: compliance.cy@admiralmarkets.com.
- 1.2. Admirals Europe Ltd może przyjąć skargi w innej formie, jeżeli wymóg formy elektronicznej nie jest praktyczny lub uzasadniony w danych okolicznościach.
- 1.3. Jeżeli skarga zostanie złożona w formie innej niż elektroniczna, klient zostanie poinformowany o obowiązujących wymogach formalnych oraz poproszony o jej ponowne złożenie w formie elektronicznej, z uwzględnieniem zasady racjonalności..
- 1.4. Klient zobowiązany jest do podania w skardze następujących informacji:
 - imię i nazwisko klienta / nazwę podmiotu;
 - dane kontaktowe;
 - numer identyfikacyjny rachunku;
 - czas okoliczności stanowiących podstawę skargi;
 - numery identyfikacyjne odpowiednich zleceń i pozycji;
 - opis zgłoszonego naruszenia;
 - jednoznaczne żądanie oraz – o ile to możliwe - dokumenty lub kopie dokumentów potwierdzających zasadność skargi.
- 1.5. Na wniosek klienta Admirals Europe Ltd udzieli rozsądnej pomocy w sformalizowaniu skargi w formie ogólnych wytycznych.
- 1.6. Admirals Europe Ltd zastrzega sobie prawo do odmowy rozpatrzenia skargi niespełniającej wymogów formalnych.
- 1.7. Spółka rozpatruje skargi dotyczące działań partnerów, influencerów, podmiotów marketingowych lub innych osób trzecich wyłącznie w przypadku, gdy działania te były podejmowane w imieniu Spółki i przy użyciu materiałów formalnie zatwierdzonych przez Spółkę. Spółka nie przyjmuje ani nie uwzględnia skarg opartych na materiałach marketingowych, oświadczeniach, obietnicach lub zapewnieniach składanych przez niepowiązane osoby trzecie, jeżeli takie treści:
 - nie były zatwierdzone przez Spółkę,
 - były nieprawidłowe, nieaktualne lub wprowadzające w błąd,
 - gwarantowały zyski lub minimalizowały ryzyko,
 - stanowiły nieuprawnione doradztwo inwestycyjne.
- Spółka nie ponosi odpowiedzialności za treści publikowane na zewnętrznych stronach internetowych, w mediach społecznościowych, komunikatorach ani w innych kanałach komunikacji pozostających poza jej bezpośrednią kontrolą.
- 1.8. Klienci są zobowiązani do weryfikowania wszelkich informacji dotyczących usług, opłat, ryzyk i warunków Spółki wyłącznie poprzez oficjalną stronę internetową
- 1.9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zobowiązania, obietnice finansowe, gwarancje zwrotów, porady handlowe lub oświadczenia składane przez osoby trzecie. Takie treści nie mogą stanowić podstawy ważnej skargi.
- 1.10. Spółka nie przyjmuje ani nie rozpatruje skarg wynikających z jakiegokolwiek umowy, porozumienia, instrukcji lub ustaleń finansowych zawartych pomiędzy Klientem a osobą trzecią, w tym Partnerem, influencerem, afiliantem, edukatorem lub innym podmiotem zewnętrznym, jeżeli takie ustalenia nie zostały wyraźnie zatwierdzone przez Spółkę w i Wszelkie takie porozumienia – formalne lub nieformalne, pisemne lub ustne – pozostają poza zakresem zaangażowania i kontroli Spółki i nie stanowią części usług inwestycyjnych lub pomocniczych świadczonych przez Spółkę, a tym samym są wyłączone z zakresu niniejszej Procedury Rozpatrywania Skarg.
- 1.11. Proces rozpatrywania skargi rozpoczyna się z chwilą jej złożenia przez klienta na wskazany adres e-mail i kończy się udzieleniem odpowiedzi przez Admirals Europe Ltd lub zawarciem ugody.
- 1.12. Niezwłocznie po złożeniu skargi Admirals Europe Ltd informuje klienta – na piśmie lub innym uzgodnionym środkami komunikacji – o procedurze rozpatrywania skarg, obowiązujących terminach, a w przypadku odmowy rozpatrzenia skargi – o przyczynach takiej decyzji.
- 1.13. Skargi osób fizycznych i prawnych są rozpatrywane w terminie trzydziestu (30) dni od daty ich otrzymania przez Dział Compliance. Jeżeli Admirals Europe Ltd nie jest w stanie udzielić odpowiedzi w tym terminie, skarżący zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia. Okres ten nie może przekroczyć trzech (3) miesięcy od dnia złożenia skargi.
- 1.14. Jeżeli rozpatrzenie skargi ulega opóźnieniu z uwagi na jej złożony charakter lub konieczność uzyskania dodatkowych wyjaśnień, klient zostanie o tym poinformowany w formie umożliwiającej utrwalenie informacji na piśmie, wraz z nowym terminem udzielenia odpowiedzi.
- 1.15. Co do zasady Admirals Europe Ltd udziela pisemnej odpowiedzi na pisemną skargę, chyba że skarga została rozpatrzona ustnie i istnieją podstawy do uznania, że klient nie wymaga odpowiedzi pisemnej. Odpowiedź może zostać przekazana również za pomocą ustalonej formy.
- 1.16. Po wydaniu przez Spółkę ostatecznej odpowiedzi na skargę Klient zobowiązany jest

do ponownego kontaktu ze Spółką w terminie dwóch (2) miesięcy, jeżeli wymaga dalszych wyjaśnień, chce przedstawić dodatkowe informacje lub zakwestionować w
Brak odpowiedzi ze strony Klienta w tym terminie skutkuje uznaniem skargi za w pełni rozpatrzoną i zamkniętą.

Każda korespondencja otrzymana po tym okresie będzie traktowana jako nowa skarga i rozpatrywana zgodnie ze standardową procedurą i terminami.

1.17. Klient ma prawo skierować skargę:

- do Rzecznika Finansowego Republiki Cypryjskiej za pośrednictwem strony:
http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_en/index_en?OpenDocument

lub

- do Rzecznika Finansowego w Polsce (Rzecznik Finansowy) za pośrednictwem strony internetowej:
Rzecznik Finansowy i Zastępcy – Rzecznik Finansowy,

w terminie czterech (4) miesięcy od daty ostatecznej odpowiedzi Spółki.

1.18. W przypadku niezadowolenia z wyniku powyższych procedur klient ma prawo wnieść powództwo przeciwko Admirals Europe Ltd przed właściwy sąd.