Admirals Europe Ltd (poprzednio Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
Numer licencji: 201/13
Numer rejestracyjny: HE310328

Procedura Rozpatrywania Reklamacji Klientów

Obowiązuje od 11.12.2025 r.

***Odwołanie do Admirals Europe Ltd należy zawsze interpretować jako „Admirals Europe Ltd (uprzednio Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

Admirals Europe Ltd jest spółką zarejestrowaną (numer certyfikatu rejestracji HE 310328) w Republice Cypru, prowadzoną przez Departament Rejestru Spółek i Urzędowego Syndyka (http://www.mcit.gov.cy). Admirals Europe Ltd posiada autoryzację i jest regulowana przez Cypryjską Komisję Papierów Wartościowych i Giełd (http://www.cysec.gov.cy) (Licencja nr 201/13) oraz działa zgodnie z Dyrektywą w sprawie rynków instrumentów finansowych II (Dyrektywa UE 2014/65/UE).

1. Procedura

1.1. Klienci składają reklamacje w formie elektronicznej, wysyłając odpowiedni e-mail na adres compliance.cy@admiralmarkets.com.

1.2. Admirals Europe Ltd może przyjmować reklamacje w innych formatach, jeżeli wymóg określonego formatu nie jest praktyczny lub zasadny w danych okolicznościach.

1.3. Jeżeli reklamacja zostanie złożona w formacie innym niż elektroniczny, Klient zostanie powiadomiony o wymogach dotyczących formatu i zostanie poproszony o złożenie reklamacji w formacie elektronicznym, z uwzględnieniem zasady rozsądku.

1.4. Klient powinien podać w reklamacji następujące informacje:

- imię i nazwisko Klienta;
- dane kontaktowe;
- numer identyfikacyjny rachunku;
- czas okoliczności stanowiących podstawę reklamacji;
- numery identyfikacyjne odpowiednich zleceń i pozycji;
- opis zgłoszonego naruszenia;
- jasne roszczenie oraz, w miarę możliwości, dokumenty lub kopie dokumentów potwierdzających roszczenie.

1.5. Na wniosek Klienta Admirals Europe Ltd zapewni rozsądną pomoc w formalizacji reklamacji w formie ogólnych wytycznych.

1.6. Admirals Europe Ltd ma prawo powstrzymać się od rozpatrywania reklamacji, która nie spełnia wymogów formalnych.

1.7. Spółka rozpatruje Reklamacje dotyczące działań podmiotów stowarzyszonych, influencerów, partnerów marketingowych lub innych stron trzecich wyłącznie w przypadkach, gdy działania te były prowadzone w imieniu Spółki i z wykorzystaniem materiałów formalnie zatwierdzonych przez Spółkę. Spółka nie przyjmuje ani nie uwzględnia Reklamacji opartych na materiałach marketingowych, oświadczeniach, obietnicach lub zapewnieniach złożonych przez niepowiązane strony trzecie, jeżeli takie treści nie zostały zatwierdzone przez Spółkę, były niedokładne, nieaktualne lub wprowadzające w błąd, gwarantowały zyski, minimalizowały ryzyko lub udzielały porad inwestycyjnych bez upoważnienia. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za treści zewnętrzne

Admirals Europe Ltd (poprzednio Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
Numer licencji: 201/13
Numer rejestracyjny: HE310328

publikowane na stronach internetowych, w mediach społecznościowych, na platformach komunikacyjnych lub w komunikacji nieobjętej jej bezpośrednią kontrolą.

1.8. Klienci są odpowiedzialni za weryfikację wszystkich informacji dotyczących usług, opłat, ryzyk i warunków Spółki wyłącznie za pośrednictwem oficjalnej strony internetowej Spółki i dokumentów prawnych. Reklamacje wynikające z polegania na treściach zewnętrznych, które są sprzeczne z oficjalnymi informacjami opublikowanymi przez Spółkę, nie będą akceptowane.

1.9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za jakąkolwiek formę zobowiązania, obietnicy finansowej, gwarancji zwrotów, porad handlowych lub oświadczeń złożonych przez osoby trzecie. Taka treść nie może stanowić podstawy ważnej Reklamacji.

1.10. Spółka nie będzie przyjmować ani rozpatrywać Reklamacji, które wynikają z jakiejkolwiek umowy, uzgodnienia, instrukcji lub porozumienia finansowego zawartego między Klientem a stroną trzecią, w tym Partnerem, influencerem, podmiotem stowarzyszonym, edukatorem lub jakąkolwiek inną jednostką i/lub osobą zewnętrzną, jeżeli takie uzgodnienie nie zostało wyraźnie zatwierdzone na piśmie przez Spółkę. Wszelkie takie zewnętrzne uzgodnienia, formalne lub nieformalne, pisemne lub ustne, są uważane za wykraczające poza zaangażowanie i kontrolę Spółki oraz nie stanowią części usług inwestycyjnych ani pomocniczych świadczonych przez Spółkę, a zatem będą uznawane za wykraczające poza zakres Polityki Rozpatrywania Reklamacji Spółki.

1.11. Rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna się od złożenia reklamacji przez Klienta na wyżej wymieniony adres e-mail, a kończy się udzieleniem odpowiedzi przez Admirals Europe Ltd Klientowi lub zawarciem ugody.

1.12. Niezwłocznie po złożeniu reklamacji Admirals Europe Ltd informuje Klienta pisemnie lub za pomocą innych uzgodnionych środków komunikacji o procedurze reklamacyjnej i jej terminach, a także – w przypadku odmowy rozpatrzenia reklamacji – o jej uzasadnieniu.

1.13. Reklamacje osób fizycznych i prawnych są rozpatrywane w terminie dwóch (2) miesięcy od daty otrzymania reklamacji przez Dział Zgodności. Jeżeli Admirals Europe Ltd nie jest w stanie udzielić odpowiedzi w ciągu dwóch miesięcy, skarżący zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia. Okres ten nie może przekroczyć trzech miesięcy od daty złożenia reklamacji.

1.14. W przypadku opóźnienia w rozpatrzeniu reklamacji, wynikającego ze skomplikowanego charakteru reklamacji lub konieczności wyjaśnienia dalszych okoliczności, Klient zostanie o tym powiadomiony w formie umożliwiającej odtworzenie na piśmie, z informacją o nowym terminie udzielenia odpowiedzi na reklamację.

1.15. Zasadniczo Admirals Europe Ltd udziela Klientowi pisemnej odpowiedzi na pisemną Reklamację, chyba że Reklamacja Klienta zostanie załatwiona ustnie i istnieje podstawa do przyjęcia, że Klient nie potrzebuje pisemnej odpowiedzi. Admirals Europe Ltd może udzielić odpowiedzi Klientowi za pomocą dowolnego z uzgodnionych środków komunikacji w uzgodnionym formacie.

1.16. Po wydaniu przez Spółkę ostatecznej odpowiedzi na Reklamację Klienta, Klient musi ponownie skontaktować się ze Spółką w ciągu dwóch (2) miesięcy, jeśli wymaga dalszych wyjaśnień, chce przedłożyć dodatkowe informacje lub zakwestionować wynik. Jeśli Klient nie odpowie w ciągu tego

Admirals Europe Ltd (poprzednio Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
Numer licencji: 201/13
Numer rejestracyjny: HE310328

dwumiesięcznego okresu, Reklamacja zostanie uznana za w pełni rozwiązaną i zamkniętą.

Wszelka późniejsza korespondencja otrzymana po tym okresie zostanie uznana za nową Reklamację, podlegającą standardowemu procesowi obsługi reklamacji i harmonogramom.

1.17. Klient ma prawo skierować Reklamację do rzecznika finansowego Republiki Cypru w ciągu czterech (4) miesięcy od daty otrzymania ostatecznej odpowiedzi. Procedura rozpatrywania Reklamacji jest dostępna na stronie internetowej rzecznika finansowego:

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