Admirals Europe Ltd (previously Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
License number: 201/13
Registration number: HE310328

admirals

Procedimento para a Resolução de Reclamações de Clientes

Válido a partir de 11.12.2025

***A referência a Admirals Europe Ltd deverá ser sempre interpretada como "Admirals Europe Ltd (anteriormente designada como Admiral Markets Cyprus Ltd)"**

A Admirals Europe Ltd está registada (Certificado de Constituição N.º HE 310328) na República de Chipre, através do Departamento do Registo de Empresas e do Receptor Oficial (http://www.mcit.gov.cy). A Admirals Europe Ltd é autorizada e regulada pela Comissão de Valores Mobiliários e Câmbios de Chipre (http://www.cysec.gov.cy) (Licença N.º 201/13) e opera sob a Diretiva II relativa aos Mercados de Instrumentos Financeiros (Diretiva UE 2014/65/EU).

1. Procedimento

1.1. Os clientes deverão apresentar as reclamações em formato eletrónico, enviando um e-mail para compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. A Admirals Europe Ltd pode aceitar reclamações noutros formatos se a exigência do formato especificado não for prática ou razoável, dadas as circunstâncias.

1.3. Se uma reclamação for apresentada num formato diferente do eletrónico, o cliente será notificado dos requisitos de formato e ser-lhe-á solicitado que apresente a reclamação em formato eletrónico, tendo em conta o princípio da razoabilidade.

1.4. O cliente deverá fornecer as seguintes informações na reclamação:

- o nome do cliente;
- informações de contacto;
- número de identificação da conta;
- o momento das circunstâncias que constituem a base da reclamação;
- números de identificação das ordens e posições relevantes;
- uma descrição da violação alegada;
- uma reclamação clara e, se possível, documentos ou cópias de documentos que a suportem.

1.5. A pedido do cliente, a Admirals Europe Ltd fornecerá assistência razoável para a formalização da reclamação, sob a forma de diretrizes gerais.

1.6. A Admirals Europe Ltd terá o direito de se abster de analisar uma reclamação que não esteja em conformidade com os requisitos de formato.

1.7. A Empresa analisará reclamações relacionadas com ações de afiliados, influenciadores, parceiros de marketing ou outros terceiros apenas quando tais ações tiverem sido realizadas em nome da Empresa e utilizando materiais formalmente aprovados pela Empresa. A Empresa não aceitará nem validará reclamações baseadas em materiais de marketing, declarações, promessas ou representações feitas por terceiros não afiliados, onde tal conteúdo não tenha sido aprovado pela Empresa, fosse impreciso, desatualizado ou enganoso, garantisse lucros ou minimizasse riscos, ou fornecesse aconselhamento de investimento sem autorização. A Empresa não assume qualquer responsabilidade por conteúdo externo publicado em websites, redes sociais, plataformas de mensagens ou comunicações que não estejam sob o seu controlo direto.

Admirals Europe Ltd (previously Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
License number: 201/13
Registration number: HE310328

1.8. Os Clientes são responsáveis por verificar todas as informações relativas aos serviços, taxas, riscos e condições da Empresa, exclusivamente através do website oficial da Empresa e dos documentos legais. Reclamações decorrentes da confiança em conteúdo externo que esteja em conflito com informações oficiais publicadas pela Empresa não serão aceites.

1.9. A Empresa não é responsável por qualquer forma de compromisso, promessa financeira, garantia de retornos, conselhos de negociação ou representação feita por terceiros. Qualquer conteúdo deste tipo não pode constituir a base de uma reclamação válida.

1.10. A Empresa não aceitará nem analisará reclamações que resultem de qualquer acordo, arranjo, instrução ou entendimento financeiro celebrado entre o Cliente e um terceiro, incluindo um Parceiro, influenciador, afiliado, educador ou qualquer outra entidade e/ou pessoa externa, em que tal acordo não tenha sido expressamente aprovado por escrito pela Empresa. Qualquer arranjo externo, seja formal ou informal, escrito ou verbal, é considerado fora do envolvimento e controlo da Empresa e não faz parte dos serviços de investimento ou serviços auxiliares prestados pela Empresa e, portanto, será considerado fora do âmbito da Política de Tratamento de Reclamações da Empresa.

1.11. A resolução de uma reclamação inicia-se com a sua apresentação por um cliente para o endereço de e-mail acima mencionado e termina com uma resposta da Admirals Europe Ltd ao cliente ou com um acordo de compromisso.

1.12. Imediatamente após a apresentação de uma reclamação, a Admirals Europe Ltd deverá informar o cliente, por escrito ou por outros meios de comunicação acordados, sobre o procedimento de reclamação e os respetivos prazos, bem como, em caso de recusa em apreciar a reclamação, a justificação subjacente.

1.13. As reclamações de pessoas singulares e jurídicas serão resolvidas no prazo de dois (2) meses a contar da receção da reclamação pelo Departamento de Conformidade. Contudo, caso a Admirals Europe Ltd não consiga responder no prazo de dois meses, o reclamante será informado dos motivos do atraso. Este período não pode exceder três meses a contar da data de apresentação da reclamação.

1.14. Se a resolução for atrasada devido à natureza complexa da reclamação ou à necessidade de clarificação de circunstâncias adicionais, o cliente será notificado por um formato que possa ser reproduzido por escrito, sendo informado do novo prazo de resposta à reclamação.

1.15. Geralmente, a Admirals Europe Ltd fornecerá ao cliente uma resposta por escrito a uma reclamação apresentada por escrito, a menos que a reclamação do cliente seja respondida oralmente e haja razões para presumir que o cliente não necessita de uma resposta escrita. A Admirals Europe Ltd pode fornecer a resposta ao cliente através de qualquer um dos outros meios de comunicação e formatos acordados.

1.16. Após a Empresa emitir a sua resposta final à reclamação do Cliente, o Cliente deverá contactar a Empresa no prazo de dois (2) meses caso necessite de esclarecimentos adicionais, pretenda submeter informações complementares ou conteste o resultado. Se o Cliente não responder dentro deste período de dois meses, a reclamação será considerada totalmente resolvida e encerrada.

Admirals Europe Ltd (previously Admiral Markets Cyprus Ltd)
Agias Zonis 63, 3090 Limassol, Cyprus
Email: info@admiralmarkets.com.cy
License number: 201/13
Registration number: HE310328

Qualquer correspondência subsequente recebida após este período será considerada uma nova reclamação, sujeita ao processo e aos prazos padrão de tratamento de reclamações.

1.17. O cliente tem o direito de encaminhar a reclamação ao Provedor de Justiça Financeiro da República de Chipre no prazo de quatro (4) meses a partir da data da resposta final. O procedimento de tratamento de reclamações está disponível no website do Provedor de Serviços Financeiros:

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