

Процедура разрешения жалоб клиентов

Действительно с 11.12.2025

***Ссылка на Admirals Europe Ltd всегда должна толковаться как «Admirals Europe Ltd (ранее именовавшаяся Admiral Markets Cyprus Ltd)»**

Admirals Europe Ltd зарегистрирована (Свидетельство о регистрации № HE 310328) в Республике Кипр в Департаменте Регистратора компаний и Официального ликвидатора (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd авторизована и регулируется Кипрской комиссией по ценным бумагам и биржам (<http://www.cysec.gov.cy>) (Лицензия № 201/13) и осуществляет свою деятельность в соответствии с Директивой о рынках финансовых инструментов II (Директива ЕС 2014/65/EU).

1. Процедура

1.1. Клиенты должны подавать жалобы в электронном формате, отправляя соответствующее электронное письмо на адрес compliance.cy@admiralmarkets.com

1.2. Admirals Europe Ltd может принимать жалобы в иных форматах, если требование указанного формата является непрактичным или нецелесообразным в данных обстоятельствах.

1.3. Если жалоба подана в любом формате, отличном от электронного, клиент должен быть уведомлен о требованиях к формату, и ему будет предложено подать жалобу в электронном формате, учитывая принцип разумности.

1.4. Клиент должен предоставить в жалобе следующую информацию:

- имя клиента;
- контактная информация;
- идентификационный номер счета;
- время возникновения обстоятельств, составляющих основу жалобы;
- идентификационные номера соответствующих ордеров и позиций;
- описание предполагаемого нарушения;
- четкое требование и, по возможности, документы или копии документов, подтверждающие это требование.

1.5. По запросу клиента Admirals Europe Ltd оказывает разумную помощь в формализации жалобы в виде общих рекомендаций.

1.6. Admirals Europe Ltd имеет право воздержаться от рассмотрения жалобы, не соответствующей требованиям к формату.

1.7. Компания рассматривает жалобы, касающиеся действий аффилированных лиц, инфлюенсеров, маркетинговых партнеров или других третьих сторон только в том случае, если такие действия осуществлялись от имени Компании и с использованием материалов, официально одобренных Компанией. Компания не принимает и не удовлетворяет жалобы, основанные на маркетинговых материалах, заявлениях, обещаниях или заверениях, сделанных неаффилированными третьими сторонами, если такой контент не был одобрен Компанией, был неточным, устаревшим или вводящим в заблуждение, гарантировал

прибыль или минимизировал риски, либо предоставлял инвестиционные консультации без разрешения. Компания не несет ответственности за внешний контент, опубликованный на веб-сайтах, в социальных сетях, на платформах обмена сообщениями или в коммуникациях, не находящихся под ее непосредственным контролем.

1.8. Клиенты несут ответственность за проверку всей информации, касающейся услуг Компании, комиссий, рисков и условий, исключительно через официальный веб-сайт Компании и юридические документы. Жалобы, возникающие в результате использования внешнего контента, который противоречит официальной информации, опубликованной Компанией, не принимаются.

1.9. Компания не несет ответственности за какие-либо обязательства, финансовые обещания, гарантии доходности, торговые рекомендации или заявления, сделанные третьими сторонами. Любой такой контент не может служить основанием для действительной жалобы.

1.10. Компания не будет принимать или рассматривать жалобы, возникающие из любого соглашения, договоренности, инструкции или финансового понимания, заключенного между Клиентом и третьей стороной, включая Партнера, инфлюенсера, аффилиата, преподавателя или любую другую внешнюю организацию и/или лицо, если такое соглашение не было прямо одобрено Компанией в письменной форме. Любая такая внешняя договоренность, будь то формальная или неформальная, письменная или устная, считается находящейся вне участия и контроля Компании и не является частью инвестиционных или сопутствующих услуг, предоставляемых Компанией, и, следовательно, будет считаться выходящей за рамки Политики Компании по рассмотрению жалоб.

1.11. Разрешение жалобы начинается с её подачи клиентом на вышеуказанный адрес электронной почты и завершается ответом Admirals Europe Ltd клиенту или компромиссным соглашением.

1.12. Незамедлительно после подачи жалобы Admirals Europe Ltd информирует клиента в письменной форме или посредством других согласованных средств связи о процедуре рассмотрения жалобы и её сроках, а также, в случае отказа в рассмотрении жалобы, о причинах такого отказа.

1.13. Жалобы физических и юридических лиц разрешаются в течение двух (2) месяцев с даты получения жалобы Отделом Комплаенс. Однако, если Admirals Europe Ltd не сможет предоставить ответ в течение двух месяцев, заявитель будет проинформирован о причинах задержки. Данный период не может превышать трёх месяцев с даты подачи жалобы.

1.14. Если рассмотрение задерживается из-за сложного характера жалобы или необходимости уточнения дополнительных обстоятельств, клиент уведомляется об этом в формате, допускающем воспроизведение в письменной форме, с информированием клиента о новом сроке ответа на жалобу.

1.15. Как правило, Admirals Europe Ltd предоставляет клиенту письменный ответ на

письменную жалобу, за исключением случаев, когда жалоба клиента рассматривается устно и имеются основания полагать, что клиенту не требуется письменный ответ. Admirals Europe Ltd может предоставить ответ клиенту любым другим согласованным способом связи в согласованном формате.

1.16. После того как Компания предоставит окончательный ответ на жалобу Клиента, Клиент должен обратиться в Компанию в течение двух (2) месяцев, если ему потребуется дальнейшее разъяснение, предоставление дополнительной информации или оспаривание результата. Если Клиент не ответит в течение указанного двухмесячного периода, жалоба будет считаться полностью разрешенной и закрытой.

Любая последующая корреспонденция, полученная после этого периода, будет рассматриваться как новая жалоба и подлежать стандартной процедуре обработки жалоб и соответствующим срокам.

1.17. Клиент имеет право направить жалобу финансовому омбудсмену Республики Кипр в течение четырех (4) месяцев с даты получения окончательного ответа. Процедура рассмотрения жалоб доступна на веб-сайте финансового омбудсмена:

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