

Процедура за Разрешаване на Клиентски Оплаквания

Валидна от 14.03.2025 г.

Admiral Markets AS е регистрирана (регистрационен код 10932555) в Република Естония и е лицензирана и регулирана от Естонския орган за финансов надзор и реструктуриране – Финансинспекцион (Лиценз № 4.1-1/46) и работи съгласно Закона за пазара на ценни книжа, Директивата за пазарите на финансови инструменти II (Директива на ЕС 2014/65/EU) и друго приложимо законодателство на ЕС.

Процедура

1. Клиентите трябва да подават оплаквания в електронен формат, като изпращат съответен имейл на info@admiralmarkets.ee.
2. Admiral Markets AS може да приема оплаквания в други формати, ако изискването за определения формат не е практично или разумно при дадените обстоятелства.
3. Ако оплакване е било подадено в какъвто и да е формат, различен от електронния, клиентът ще бъде уведомен относно изискванията за формата и ще бъде помолен да направи оплакването в електронен формат, вземайки предвид принципа на разумност.
4. Подаденото оплакване трябва да съдържа следната информация за клиента:
 - име и фамилия;
 - информация за контакт;
 - ID код на търговската сметка;
 - описание и време на обстоятелствата, които са основа за оплакването;
 - идентификационни номера на съответните транзакции и позиции, ако е необходимо;
 - ясна претенция и ако е възможно, документи в подкрепа на претенцията.
5. По искане на клиента, Admiral Markets AS ще помогне на клиента да формулира правилно претенцията като предостави общи насоки и технически обяснения.
6. Admiral Markets AS има право да откаже да разгледа оплакване, което не отговаря на изискванията за формат. Ако клиентът не отговори в разумен срок (14 дни) на нашето искане за повече подробности и/или правилно формулиране на претенцията, Admiral Markets AS може да откаже да разреши въпроса на оплакването.
7. Разрешаването на оплакване започва с подаването на оплакването от клиент на горепосочения имейл адрес и завършва с отговор от Admiral Markets AS до клиента или с компромисно споразумение.
8. Веднага след подаване на оплакване, Admiral Markets AS информира клиента писмено или чрез други договорени средства за комуникация за процедурата по оплакването и нейните срокове, както и в случай на отказ да разгледа оплакването - за причините за това.
9. Оплаквания на физически и юридически лица се разрешават в рамките на два (2)

месеца от получаване на оплакването. Въпреки това, в случай че Admiral Markets AS не може да отговори в рамките на два месеца, жалбоподателят ще бъде информиран за причините за забавянето. Този период не може да надвишава три месеца от момента на подаване на оплакването.

10. Ако разрешаването е забавено поради сложния характер на оплакването или необходимостта от изясняване на допълнителни обстоятелства, клиентът се уведомява за това в писмен формат, който може да бъде възпроизведен, като се информира за новия срок за отговор на оплакването.

11. Като цяло, Admiral Markets AS ще предостави на клиента писмен отговор на писмено оплакване, освен ако на оплакването на клиента е отговорено устно, и има основание да се предположи, че клиентът няма нужда от писмен отговор. Admiral Markets AS може да предостави отговора на клиента чрез всяко друго договорено средство за комуникация в договорен формат.

12. Клиентът има право да подаде оплакване до финансовия надзорен орган и/или пред-съдебни процесори (Орган за финансов надзор и разрешаване, Орган за защита на потребителите и технически регулаторен орган) и/или съда, както следва:

- Финансинспекцион (Орган за финансов надзор и разрешаване), адрес Sakala 4, Tallinn 15030, тел. 6 680 500, e-mail: info@fi.ee. Уебстраница: www.fi.ee (<https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspektsioon/making-complaint>)
- Tarbijakaitseamet (Орган за защита на потребителите и технически регулаторен орган), адрес: Pronksi 12, Tallinn 10117, тел.: 6 201 700, имейл: info@tarbijakaitseamet.ee (ако клиентът е потребител – физическо лице, действащо извън своя икономически или професионален капацитет). Уебстраница: www.tarbijakaitseamet.ee
- Платформа за онлайн разрешаване на спорове на Европейската комисия: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en
- (Забележка! За естонската версия трябва да бъде: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Съд, съдебна инстанция според юрисдикцията. Допълнителна информация: www.kohus.ee