

Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Gültig ab 14.03.2025

Admiral Markets AS ist eingetragen (Registernummer 10932555) in der Republik Estland und ist zugelassen und reguliert durch die Estnische Finanzaufsichts- und Abwicklungsbehörde – Finantsinspektsioon (Lizenz Nr. 4.1-1/46) und operiert gemäß dem Wertpapiermarktgesetz, der Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente II (EU-Richtlinie 2014/65/EU) und anderen anwendbaren EU-Rechtsvorschriften.

Verfahren

1. Kunden sollen Beschwerden in elektronischem Format einreichen, indem sie eine entsprechende E-Mail an info@admiralmarkets.ee senden.
2. Admiral Markets AS kann Beschwerden in anderen Formaten akzeptieren, wenn die Anforderung des angegebenen Formats unter den gegebenen Umständen nicht praktisch oder angemessen ist.
3. Wenn eine Beschwerde in einem anderen Format als dem elektronischen Format eingereicht wird, wird der Kunde über das erforderliche Format informiert und gebeten, die Beschwerde in elektronischer Form einzureichen, unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Verhältnismäßigkeit.
4. Die eingereichte Beschwerde muss die folgenden Angaben des Kunden enthalten:
 - Vor- und Nachname;
 - Kontaktinformationen;
 - Handelskontonummer;
 - Beschreibung und Zeitpunkt der Umstände, die die Grundlage für die Beschwerde bilden;
 - Identifikationsnummern relevanter Transaktionen und Positionen, falls erforderlich;
 - eine klare Forderung und wenn möglich, Dokumente, die die Forderung unterstützen.
5. Auf Wunsch des Kunden unterstützt Admiral Markets AS den Kunden bei der sachgemäßen Formulierung der Forderung durch Bereitstellung allgemeiner Richtlinien und technischer Erläuterungen.
6. Admiral Markets AS hat das Recht, die Überprüfung einer Beschwerde, die nicht den Formatanforderungen entspricht, zu verweigern. Wenn der Kunde nicht innerhalb einer angemessenen Frist (14 Tage) auf unsere Anfrage nach weiteren Details und/oder ordnungsgemäßer Formulierung der Forderung geantwortet hat, kann Admiral Markets AS die Bearbeitung der Beschwerde ablehnen.
7. Die Bearbeitung einer Beschwerde beginnt mit der Einreichung der Beschwerde durch einen Kunden an die oben genannte E-Mail-Adresse und endet mit einer Antwort von Admiral Markets AS an den Kunden oder mit einer Einigungsvereinbarung.
8. Unmittelbar nach Einreichung einer Beschwerde informiert Admiral Markets AS den Kunden schriftlich oder durch andere vereinbarte Kommunikationsmittel über das Beschwerdeverfahren

und dessen Fristen sowie im Falle einer Ablehnung der Beschwerde über die Begründung dafür.

9. Beschwerden von natürlichen und juristischen Personen werden innerhalb von zwei (2) Monaten nach Erhalt der Beschwerde bearbeitet. Falls Admiral Markets AS jedoch nicht in der Lage ist, innerhalb von zwei Monaten zu antworten, wird der Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung informiert. Dieser Zeitraum darf drei Monate ab dem Zeitpunkt der Einreichung der Beschwerde nicht überschreiten.

10. Wenn sich die Bearbeitung aufgrund der komplexen Natur der Beschwerde oder der Klärung weiterer Umstände verzögert, wird der Kunde darüber in einer schriftlich reproduzierbaren Form benachrichtigt und über die neue Frist für die Antwort auf die Beschwerde informiert.

11. Grundsätzlich stellt Admiral Markets AS dem Kunden eine schriftliche Antwort auf eine schriftliche Beschwerde zur Verfügung, es sei denn, die Beschwerde des Kunden wird mündlich beantwortet und es besteht Grund zu der Annahme, dass der Kunde keine schriftliche Antwort benötigt. Admiral Markets AS kann die Antwort dem Kunden über jedes andere vereinbarte Kommunikationsmittel in einem vereinbarten Format zukommen lassen.

12. Der Kunde hat das Recht, eine Beschwerde bei der Finanzaufsichtsbehörde und/oder vorgerichtlichen Bearbeitern (Finanzaufsichts- und Abwicklungsbehörde, Verbraucherschutz und Technische Regulierungsbehörde) und/oder dem Gericht einzureichen, wie folgt:

- Finantsinspeksioon (Finanzaufsichts- und Abwicklungsbehörde), Adresse: Sakala 4, Tallinn 15030, Tel.: 6 680 500, E-Mail: info@fi.ee. Webseite: www.fi.ee (<https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspeksioon/making-complaint>)
- Tarbijakaitseamet (Verbraucherschutz- und Technische Regulierungsbehörde), Adresse: Pronksi 12, Tallinn 10117, Tel.: 6 201 700, E-Mail: info@tarbijakaitseamet.ee (wenn der Kunde ein Verbraucher ist – eine natürliche Person, die außerhalb ihrer wirtschaftlichen oder beruflichen Tätigkeit handelt). Webseite: www.tarbijakaitseamet.ee
- Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en
- (Hinweis! Für die estnische Version sollte es sein: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Gericht, gemäß Zuständigkeit. Zusätzliche Informationen: www.kohus.ee