

Procedimiento para la Resolución de Quejas de Clientes

Válido a partir del 14.03.2025

Admiral Markets AS está constituida (código de registro 10932555) en la República de Estonia y está autorizada y regulada por la Autoridad de Supervisión y Resolución Financiera de Estonia – Finantsinspektsioon (Licencia N.º 4.1-1/46) y opera bajo la Ley del Mercado de Valores, la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros II (Directiva UE 2014/65/UE), y otra legislación aplicable de la UE.

Procedimiento

1. Los clientes deberán presentar las quejas en formato electrónico, enviando un correo electrónico a info@admiralmarkets.ee.
2. Admiral Markets AS podrá aceptar quejas en otros formatos si el requisito del formato especificado no resulta práctico o razonable según las circunstancias.
3. Si una queja es presentada en cualquier formato diferente al formato electrónico, el cliente será notificado de los requisitos de formato y se le indicará que presente la queja en formato electrónico, teniendo en cuenta el principio de razonabilidad.
4. La queja presentada debe contener los datos del cliente:
 - nombre y apellido;
 - información de contacto;
 - código ID de la cuenta de trading;
 - descripción y momento de las circunstancias que constituyen la base de la queja;
 - números de identificación de transacciones y posiciones relevantes si es necesario;
 - una reclamación clara y, si es posible, documentos que respalden la reclamación.
5. A petición del cliente, Admiral Markets AS ayudará al cliente a formular adecuadamente la reclamación proporcionando directrices generales y explicaciones técnicas.
6. Admiral Markets AS tendrá el derecho de abstenerse de revisar una queja que no cumpla con los requisitos de formato. Si el cliente no ha respondido en un plazo de tiempo razonable (14 días) a nuestra solicitud de más detalles y/o formulación adecuada de la reclamación, Admiral Markets AS puede declinar resolver el asunto de la reclamación.
7. La resolución de una queja comienza con la presentación de la queja por un cliente a la dirección de correo electrónico antes mencionada y termina con una respuesta de Admiral Markets AS al cliente o con un acuerdo de compromiso.
8. Inmediatamente después de presentar una queja, Admiral Markets AS deberá informar al cliente por escrito o por otros medios de comunicación acordados, del procedimiento de queja y sus plazos, así como en el caso de rechazar la queja, el razonamiento detrás de esta decisión.
9. Las quejas de las personas físicas y jurídicas serán resueltas en un plazo de dos (2) meses

desde la recepción de la queja. Sin embargo, en caso de que Admiral Markets AS no pueda responder dentro de los dos meses, se notificará al reclamante los motivos de la demora. Este período o puede exceder los tres meses desde el momento de presentación de la queja.

10. Si la resolución se retrasa debido a la naturaleza compleja de la queja o la aclaración de circunstancias adicionales, se notificará al cliente en un formato que pueda reproducirse por escrito, informando al cliente del nuevo plazo para responder a la queja.

11. Generalmente, Admiral Markets AS proporcionará al cliente una respuesta escrita a una queja escrita, a menos que la queja del cliente sea contestada oralmente, y haya razones para suponer que el cliente no necesita una respuesta escrita. Admiral Markets AS puede proporcionar la respuesta al cliente en cualquiera de los otros medios de comunicación acordados en un formato acordado.

12. El cliente tiene derecho a presentar una queja ante la autoridad supervisora financiera y/o procesadores pre-judiciales (Autoridad de Supervisión y Resolución Financiera, Autoridad de Protección al Consumidor y Regulación Técnica) y/o el tribunal, de la siguiente manera:

- Finantsinspeksioon (Autoridad de Supervisión y Resolución Financiera), dirección Sakala 4, Tallinn 15030, tel. 6 680 500, correo electrónico: info@.ee. Página web www.ee (<https://www.ee/en/consumer/when-should-i-contact-nantsinspeksioon/making-complaint>)
- Tarbijakaitseamet (Autoridad de Protección al Consumidor y Regulación Técnica), dirección: Pronksi 12, Tallinn 10117, tel.: 6 201 700, correo electrónico: info@tarbijakaitseamet.ee (si el cliente es un consumidor – persona física que actúa fuera de su capacidad económica o profesional). Página web: www.tarbijakaitseamet.ee
- Plataforma de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en
- (¡Nota! Para la versión estonia debe ser: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Tribunal, juzgado, según la jurisdicción correspondiente. Información adicional: www.kohus.ee