

Procédure de Résolution des Réclamations Clients

Valide à partir du 14.03.2025

Admiral Markets AS est constituée (code d'enregistrement 10932555) en République d'Estonie et est autorisée et réglementée par l'Autorité Estonienne de Supervision et de Résolution Financière – Finantsinspektsioon (Licence N° 4.1-1/46) et opère sous la Loi sur le Marché des Valeurs Mobilières, la Directive sur les Marchés d'Instruments Financiers II (Directive UE 2014/65/UE), et autres législations européennes applicables.

Procédure

1. Les clients doivent déposer leurs réclamations sous format électronique, en envoyant un courriel à info@admiralmarkets.ee.

2. Admiral Markets AS peut accepter les réclamations sous d'autres formats si l'exigence du format spécifié n'est pas pratique ou raisonnable selon les circonstances.

3. Si une réclamation est déposée dans un format autre que le format électronique, le client sera informé des exigences de format et invité à soumettre la réclamation au format électronique, en tenant compte du principe de caractère raisonnable.

4. La réclamation soumise doit contenir les éléments suivants du client :

- prénom et nom;
- coordonnées;
- code d'identification du compte de trading;
- description et moment des circonstances constituant la base de la réclamation;
- numéros d'identification des transactions et positions concernées si nécessaire;
- une demande claire et, si possible, des documents justificatifs à l'appui de la demande.

5. À la demande du client, Admiral Markets AS assistera le client dans la formulation adéquate de sa demande en fournissant des directives générales et des explications techniques.

6. Admiral Markets AS se réserve le droit de ne pas examiner une réclamation qui ne respecte pas les exigences de format. Si le client n'a pas répondu dans un délai raisonnable (14 jours) à notre demande d'informations complémentaires et/ou de formulation adéquate de la demande, Admiral Markets AS peut refuser de traiter l'objet de la réclamation.

7. La résolution d'une réclamation commence par le dépôt de celle-ci par un client à l'adresse e-mail mentionnée ci-dessus et se termine par une réponse d'Admiral Markets AS au client ou par un accord à l'amiable.

8. Immédiatement après le dépôt d'une réclamation, Admiral Markets AS doit informer le client, par écrit ou par tout autre moyen de communication convenu, de la procédure de traitement et de ses délais, ainsi que, en cas de refus d'examiner la réclamation, des motifs justifiant ce refus.

9. Les réclamations des personnes physiques et des entités juridiques doivent être résolues

dans un délai de deux (2) mois à compter de leur réception. Toutefois, dans l'éventualité où Admiral Markets AS serait dans l'impossibilité de répondre dans ce délai de deux mois, le plaignant sera informé des raisons du retard. Cette période ne peut excéder trois mois à compter de la date de soumission de la réclamation.

10. Si la résolution est retardée en raison de la nature complexe de la réclamation ou de la clarification de circonstances supplémentaires, le client en sera notifié dans un format reproductible par écrit, l'informant du nouveau délai de réponse à sa réclamation.

11. En général, Admiral Markets AS fournira au client une réponse écrite à une réclamation écrite, sauf si la réclamation du client est traitée oralement et s'il y a lieu de supposer que le client n'a pas besoin d'une réponse écrite. Admiral Markets AS peut fournir la réponse au client par tout autre moyen de communication convenu dans un format convenu.

12. Le client a le droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité de surveillance financière et/ou des instances préjudiciaires (Autorité de Surveillance et de Résolution Financière, Autorité de Protection des Consommateurs et de Réglementation Technique) et/ou du tribunal, comme suit:

- Finantsinspektsioon (Autorité de Surveillance et de Résolution Financière), adresse: Sakala 4, Tallinn 15030, tél. : 6 680 500, e-mail : info@fi.ee. Site internet: www.fi.ee (<https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspektsioon/making-complaint>)
- Tarbijakaitseamet (Autorité de Protection des Consommateurs et de Réglementation Technique), adresse: Pronksi 12, Tallinn 10117, tél. : 6 201 700, e-mail: info@tarbijakaitseamet.ee (si le client est un consommateur – personne physique agissant en dehors de sa capacité économique ou professionnelle). Site web: www.tarbijakaitseamet.ee
- Plateforme de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en
- (N.B.: Pour la version estonienne, ce devrait être : https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Tribunal, cour, selon la juridiction. Informations supplémentaires : www.kohus.ee