

Eljárás az Ügyfélpanaszok Rendezésére

Érvényes 2025.03.14-től

Az Admiral Markets AS az Észt Köztársaságban bejegyzett (cégjegyzékszám: 10932555) és az Észt Pénzügyi Felügyeleti és Szanálási Hatóság – Finantsinspeksioon (Engedélyszám: 4.1-1/46) által engedélyezett és szabályozott társaság, amely az Értékpapírpiazi Törvény, a Pénzügyi Eszközök Piacairól szóló 2014/65/EU Irányelv (MiFID II) és egyéb alkalmazandó EU-s jogszabályok alapján működik.

Eljárás

1. Az ügyfeleknek a panaszukat elektronikus formában kell előterjeszteniük, az info@admiralmarkets.ee e-mail címre küldött levélben.
2. Az Admiral Markets AS más módon is elfogadhat panaszokat, ha az adott formátum követelménye nem gyakorlatias vagy nem ésszerű a körülmények figyelembevételével.
3. Ha a panaszt az elektronikus formátumtól eltérő formában nyújtják be, az ügyfelet értesíteni kell az adott formátum követelményekről és fel kell kérni, hogy a panaszt az ésszerűség elvét figyelembe véve elektronikus formában nyújtsa be.
4. A benyújtott panasznak tartalmaznia kell az ügyfél:
 - vezeték- és keresztnévét;
 - elérhetőségi adatait;
 - kereskedési számla azonosító kódját;
 - a panasz alapjául szolgáló körülmények leírását és időpontját;
 - szükség esetén a vonatkozó tranzakciók és pozíciók azonosító számait;
 - egyértelmű követelést és lehetőség szerint a követelést alátámasztó dokumentumokat.
5. Az ügyfél kérésére az Admiral Markets AS segítséget nyújt az ügyfélnek a követelés megfelelő megfogalmazásában általános iránymutatások és technikai magyarázatok biztosításával.
6. Az Admiral Markets AS jogosult tartózkodni olyan panasz kivizsgálásától, amely nem felel meg a formai követelményeknek. Ha az ügyfél nem válaszolt ésszerű időn belül (14 nap) a további részletekre és/vagy a követelés megfelelő megfogalmazására vonatkozó kérésünkre, az Admiral Markets AS elutasíthatja a panasz ügyének rendezését.
7. A panasz rendezése az ügyfél által a fent említett e-mail címre történő panasz benyújtásával kezdődik, és az Admiral Markets AS ügyfélnek adott válaszával vagy kompromisszumos megállapodással zárul.
8. A panasz benyújtását követően az Admiral Markets AS azonnal tájékoztatja az ügyfelet írásban vagy más egyeztetett kommunikációs eszközön keresztül a panaszkezelési eljárásról és annak határidőiről, valamint a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokairól.
9. A természetes személyek és jogi személyek panaszait a panasz kézhezvételétől számított

két (2) hónapon belül kell megoldani. Azonban, amennyiben az Admiral Markets AS nem tud két hónapon belül válaszolni, a panaszt tájékoztatni kell a késedelem okairól. Ez az időszak nem haladhatja meg a panasz benyújtásától számított három hónapot.

10. Ha a rendezés a panasz bonyolult jellege vagy további körülmények tisztázása miatt késik, az ügyfelet írásban reprodukálható formában értesíteni kell erről, tájékoztatva őt a panaszra adandó válasz új határidejéről.

11. Általában az Admiral Markets AS írásos választ ad az ügyfél írásbeli panaszára, kivéve, ha az ügyfél panaszát szóban megválaszolták, és feltételezhető, hogy az ügyfélnek nincs szüksége írásbeli válaszra. Az Admiral Markets AS a választ az ügyfélnek bármely más egyeztetett kommunikációs eszközön keresztül, egyeztetett formátumban is megadhatja.

12. Az ügyfélnek joga van panaszt benyújtani a pénzügyi felügyeleti hatósághoz és/vagy peren kívüli eljárásokhoz (Pénzügyi Felügyeleti és Szanálási Hatóság, Fogyasztóvédelmi és Műszaki Szabályozási Hatóság) és/vagy a bírósághoz, a következők szerint:

- Finantsinspeksioon (Pénzügyi Felügyeleti és Szanálási Hatóság), cím: Sakala 4, Tallinn 15030, tel.: 6 680 500, e-mail: info@fi.ee. Weboldal: www.fi.ee (<https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspeksioon/making-complaint>)
- Tarbijakaitseamet (Fogyasztóvédelmi és Műszaki Szabályozási Hatóság), cím: Pronksi 12, Tallinn 10117, tel.: 6 201 700, e-mail: info@tarbijakaitseamet.ee (amennyiben az ügyfél fogyasztó – gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eljáró természetes személy). Weboldal: www.tarbijakaitseamet.ee
- Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en
- (Figyelem! Az észti verzióhoz használandó link: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Bíróság, az illetékességnek megfelelően. További információ: www.kohus.ee