

Klientų skundų sprendimo tvarka

Galioja nuo 2025-03-14

Admiral Markets AS yra įsteigta (registracijos kodas 10932555) Estijos Respublikoje ir yra įgaliota bei reguliuojama Estijos finansų priežiūros ir pertvarkymo institucijos – Finantsinspektsioon (licencijos Nr. 4.1-1/46) ir veikia pagal Vertybinių popierių rinkos įstatymą, Finansinių priemonių rinkų direktyvą II (ES direktyva 2014/65/ES) ir kitus taikomus ES teisės aktus.

Tvarka

1. Klientai skundus turi pateikti elektroniniu formatu, siunčiant el. laišką adresu info@admiralmarkets.ee.
2. Admiral Markets AS gali priimti skundus kitais formatais, jei nurodyto formato reikalavimas nėra praktiškas ar pagrįstas esamomis aplinkybėmis.
3. Jei skundas pateikiamas bet koku kitu formatu nei elektroniniu formatu, klientas bus informuotas apie formato reikalavimus ir paprašytas pateikti skundą elektroniniu formatu, atsižvelgiant į pagrįstumo principą.
4. Pateiktame skunde turi būti kliento:
 1. vardas ir pavardė;
 2. kontaktinė informacija;
 3. prekybos sąskaitos ID kodas;
 4. skundo pagrindą sudarančių aplinkybių aprašymas ir laikas;
 5. atitinkamų sandorių ir pozicijų identifikavimo numeriai, jei būtina;
 6. aiškus reikalavimas ir, jei įmanoma, reikalavimą patvirtinantys dokumentai.
5. Kliento prašymu, Admiral Markets AS padės klientui tinkamai suformuluoti reikalavimą, pateikdama bendras gaires ir techninius paaiškinimus.
6. Admiral Markets AS turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą, kuris neatitinka formato reikalavimų. Jei klientas per pagrįstą laiką (14 dienų) neatsakė į mūsų prašymą pateikti daugiau informacijos ir/arba tinkamai suformuluoti reikalavimą, Admiral Markets AS gali atsisakyti spręsti skundo klausimą.
7. Skundo nagrinėjimas prasideda nuo kliento pateikto skundo aukščiau nurodytu el. pašto adresu ir baigiasi Admiral Markets AS atsakymu klientui arba taikiu susitarimu.
8. Iš karto po skundo pateikimo Admiral Markets AS informuos klientą raštu arba kitomis sutartomis komunikacijos priemonėmis apie skundo nagrinėjimo procedūrą ir jos terminus, o atsisakymo nagrinėti skundą atveju – apie tokio atsisakymo priežastis.
9. Fizinį ir juridinių asmenų skundai turi būti išnagrinėti per du (2) mėnesius nuo skundo gavimo. Tačiau, jeigu Admiral Markets AS negali pateikti atsakymo per du mėnesius, skundo pateikėjas bus informuotas apie vėlavimo priežastis. Šis laikotarpis negali viršyti trijų mėnesių nuo skundo pateikimo datos.

10. Jeigu sprendimas vėluoja dėl sudėtingo skundo pobūdžio arba papildomų aplinkybių išsiaiškinimo, klientas apie tai bus informuotas raštu atkuriamu formatu, nurodant naują terminą atsakymui į skundą.

11. Paprastai, Admiral Markets AS pateiks klientui rašytinį atsakymą į rašytinį skundą, nebent kliento skundas atsakomas žodžiu, ir yra pagrindo manyti, kad klientui nereikia rašytinio atsakymo. Admiral Markets AS gali pateikti atsakymą klientui bet kokiais kitomis sutartomis bendravimo priemonėmis sutartu formatu.

12. Klientas turi teisę teikti skundą finansinės priežiūros institucijai ir/arba ikiteisminio proceso sprendėjams (Finansų priežiūros ir sprendimų institucija, Vartotojų apsaugos ir techninių reglamentų tarnyba) ir/arba teismui, kaip nurodyta žemiau:

- Finantsinspeksioon (Finansų priežiūros ir sprendimų institucija), adresas Sakala 4, Talinas 15030, tel. 6 680 500, el. paštas: info@fi.ee. Tinklapis: www.fi.ee (<https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsins-peksioon/making-complaint>)
- Tarbijakaitseamet (Vartotojų apsaugos ir techninių reglamentų tarnyba), adresas: Pronksi 12, Talinas 10117, tel.: 6 201 700, el. paštas: info@tarbijakaitseamet.ee (jei klientas yra vartotojas – fizinis asmuo, veikiantis ne savo ekonominės ar profesinės veiklos tikslais). Tinklapis: www.tarbijakaitseamet.ee
- Europos Komisijos elektroninio ginčų sprendimo platforma: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en
- (Pastaba! Estiškai versijai turėtų būti: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Teismas pagal jurisdikciją. Papildoma informacija: www.kohus.ee