

Procedure voor het Oplossen van Cliëntklachten

Geldig vanaf 14.03.2025

Admiral Markets AS is opgericht (registratiecode 10932555) in de Republiek Estland en is geautoriseerd en gereguleerd door de Estse Financiële Toezicht- en Afwikkelingsautoriteit – Finantsinspektsioon (Licentienr. 4.1-1/46) en opereert onder de Wet op de Effectenmarkt, Markten in Financiële Instrumenten Richtlijn II (EU Richtlijn 2014/65/EU), en andere toepasselijke EU-wetgeving.

Procedure

1. Cliënten dienen klachten in elektronisch formaat in te dienen door een e-mail te sturen naar info@admiralmarkets.ee.
2. Admiral Markets AS kan klachten in andere formaten accepteren als de vereiste van het gespecificeerde formaat niet praktisch of redelijk is onder de gegeven omstandigheden.
3. Indien een klacht wordt ingediend in een ander formaat dan het elektronische formaat, zal de cliënt worden geïnformeerd over de formaateisen en gevraagd worden om de klacht in elektronisch formaat in te dienen, rekening houdend met het redelijkheidsbeginsel.
4. De ingediende klacht moet de volgende gegevens van de cliënt bevatten:
 - voor- en achternaam;
 - contactgegevens;
 - ID-code van het handelsaccount;
 - beschrijving en tijdstip van de omstandigheden die de basis vormen voor de klacht;
 - identificatienummers van relevante transacties en posities indien nodig;
 - een duidelijke vordering en indien mogelijk, documenten ter ondersteuning van de vordering.
5. Op verzoek van de cliënt zal Admiral Markets AS de cliënt assisteren bij het correct formuleren van de vordering door algemene richtlijnen en technische uitleg te verstrekken.
6. Admiral Markets AS heeft het recht om af te zien van het beoordelen van een klacht die niet voldoet aan de formaateisen. Als de cliënt niet binnen een redelijke termijn (14 dagen) heeft gereageerd op ons verzoek om meer details en/of het correct formuleren van de vordering, kan Admiral Markets AS weigeren om de kwestie van de klacht af te handelen.
7. De afhandeling van een klacht begint met het indienen van de klacht door een cliënt naar het bovengenoemde e-mailadres en eindigt met een reactie van Admiral Markets AS aan de cliënt of met een compromisovereenkomst.
8. Onmiddellijk na het indienen van een klacht zal Admiral Markets AS de cliënt schriftelijk of via andere overeengekomen communicatiemiddelen informeren over de klachtprocedure en de bijbehorende termijnen, evenals in het geval van weigering om de klacht te behandelen, de redenen daarvoor.
9. Klachten van natuurlijke personen en rechtspersonen zullen binnen twee (2) maanden na ontvangst van de klacht worden opgelost. Indien Admiral Markets AS echter niet binnen twee

maanden kan reageren, zal de klager worden geïnformeerd over de reden van de vertraging. Deze periode kan niet langer zijn dan drie maanden vanaf het moment van indiening van de klacht.

10. Als de afhandeling vertraagd is vanwege de gecompliceerde aard van de klacht of de noodzaak tot verduidelijking van verdere omstandigheden, zal de cliënt hiervan op de hoogte worden gesteld in een schriftelijk reproduceerbaar formaat, waarbij de cliënt wordt geïnformeerd over de nieuwe termijn voor reactie op de klacht.

11. In het algemeen zal Admiral Markets AS de cliënt een schriftelijk antwoord geven op een schriftelijke klacht, tenzij de klacht van de cliënt mondeling wordt beantwoord en er reden is om aan te nemen dat de cliënt geen behoefte heeft aan een schriftelijk antwoord. Admiral Markets AS kan het antwoord aan de cliënt verstrekken via elk ander overeengekomen communicatiemiddel in een overeengekomen formaat.

12. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen bij de financiële toezichthoudende autoriteit en/of buitengerechtelijke verwerkers (Financial Supervision and Resolution Authority, Consumer Protection and Technical Regulatory Authority) en/of de rechtbank, als volgt:

- Finantsinspeksioon (Financial Supervision and Resolution Authority), adres Sakala 4, Tallinn 15030, tel. 6 680 500, e-mail: info@fi.ee. Webpagina: www.fi.ee (<https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspeksioon/making-complaint>)
- Tarbijakaitseamet (Autoriteit voor Consumentenbescherming en Technische Regelgeving), adres: Pronksi 12, Tallinn 10117, tel: 6 201 700, e-mail: info@tarbijakaitseamet.ee (indien de cliënt een consument is – een natuurlijke persoon die handelt buiten zijn/haar economische of professionele hoedanigheid). Website: www.tarbijakaitseamet.ee
- Online platform voor geschillenbeslechting van de Europese Commissie: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en
- (NB! Voor de Estse versie moet dit zijn: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Rechtbank, volgens jurisdictie. Aanvullende informatie: www.kohus.ee