

Procedura Rozpatrywania Skarg Klientów

Obowiązuje od 14.03.2025

Admiral Markets AS jest zarejestrowana (kod rejestru 10932555) w Republice Estonii i jest autoryzowana oraz regulowana przez Estoński Urząd Nadzoru Finansowego i Rozwiązywania – Finantsinspektsioon (Licencja Nr 4.1-1/46) i działa zgodnie z Ustawą o Rynku Papierów Wartościowych, Dyrektywą w sprawie rynków instrumentów finansowych II (Dyrektywa UE 2014/65/UE) oraz innymi obowiązującymi przepisami UE.

Procedura

1. Klienci powinni składać skargi w formie elektronicznej, wysyłając odpowiednią wiadomość e-mail na adres info@admiralmarkets.ee.
2. Admiral Markets AS może przyjmować skargi w innych formatach, jeśli wymóg określonego formatu nie jest praktyczny lub uzasadniony w danych okolicznościach.
3. Jeżeli skarga jest złożona w jakimkolwiek formacie innym niż format elektroniczny, klient zostanie powiadomiony o wymaganiach dotyczących formatu i poproszony o złożenie skargi w formie elektronicznej, biorąc pod uwagę zasadę rozsądku.
4. Złożona skarga musi zawierać następujące dane klienta:
 1. imię i nazwisko;
 2. dane kontaktowe;
 3. kod ID konta handlowego;
 4. opis i czas okoliczności stanowiących podstawę skargi;
 5. numery identyfikacyjne odpowiednich transakcji i pozycji, jeśli to konieczne;
 6. jasne roszczenie i, jeśli to możliwe, dokumenty potwierdzające roszczenie.
5. Na prośbę klienta, Admiral Markets AS pomoże klientowi w odpowiednim formułowaniu roszczenia poprzez dostarczenie ogólnych wytycznych i wyjaśnień technicznych.
6. Admiral Markets AS ma prawo odmówić rozpatrzenia skargi, która nie jest zgodna z wymaganiami dotyczącymi formatu. Jeśli klient nie odpowiedział w rozsądnym czasie (14 dni) na naszą prośbę o więcej szczegółów i/lub odpowiednie sformułowanie roszczenia, Admiral Markets AS może odmówić rozpatrzenia sprawy skargi.
7. Rozpatrzenie skargi zaczyna się od złożenia skargi przez klienta na wyżej wskazany adres e-mail, a kończy się przesłaniem przez Admiral Markets AS odpowiedzi do klienta lub zawarciem porozumienia.
8. Natychmiast po złożeniu skargi, Admiral Markets AS poinformuje klienta czy to na piśmie czy poprzez inne uzgodnione sposoby komunikacji, o procedurze skargowej i jej terminach, a także w przypadku odmowy przyjęcia skargi, o uzasadnieniu tej decyzji.
9. Skargi osób fizycznych i prawnych będą rozpatrywane w ciągu dwóch (2) miesięcy od

otrzymania skargi. Jednakże, w przypadku gdy Admiral Markets AS nie może udzielić odpowiedzi w ciągu dwóch miesięcy, składający skargę zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia. Ten okres nie może przekroczyć trzech miesięcy od momentu złożenia skargi.

10. Jeśli rozpatrzenie jest opóźnione z powodu skomplikowanego przedmiotu skargi bądź konieczności wyjaśnienia dodatkowych okoliczności, klient zostanie poinformowany o tym w formie umożliwiającej odtworzenie na piśmie, zawierającej informację o nowym terminie odpowiedzi na skargę.

11. Ogólnie rzecz biorąc, Admiral Markets AS zapewni klientowi pisemną odpowiedź na pisemną skargę, chyba że na skargę klienta udzielono odpowiedzi ustnie, i istnieją podstawy, aby przypuszczać, że klient nie potrzebuje pisemnej odpowiedzi. Admiral Markets AS może dostarczyć odpowiedź klientowi za pomocą dowolnego z innych uzgodnionych środków komunikacji w uzgodnionym formacie.

12. Klient ma prawo do wniesienia skargi do finansowego organu nadzorczego i/lub organów przedsądowych (Urząd Nadzoru Finansowego i Rozwiązywania, Urząd Ochrony Konsumentów i Regulacji Technicznych) i/lub sądu, w następujący sposób:

- Finantsinspeksioon (Urząd Nadzoru Finansowego i Rozwiązywania), adres: Sakala. 4, Tallinn 15030, tel.: 6 680 500, e-mail: info@fi.ee. Strona internetowa: www.fi.ee (<https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspeksioon/making-complaint>)
- Tarbijakaitseamet (Urząd Ochrony Konsumentów i Regulacji Technicznych), adres: Pronksi 12, Tallinn 10117, tel.: 6 201 700, e-mail: info@tarbijakaitseamet.ee (jeśli klient jest konsumentem – osobą fizyczną działającą poza swoją działalnością gospodarczą lub zawodową). Strona internetowa: www.tarbijakaitseamet.ee
- Platforma internetowa Komisji Europejskiej do rozstrzygania sporów online: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en
- (Uwaga! Dla wersji estońskiej powinno być: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Sąd, zgodnie z właściwością jurysdykcyjną. Dodatkowe informacje: www.kohus.ee