

Procedimento para Resolução de Reclamações de Clientes

Válido a partir de 14.03.2025

A Admiral Markets AS está constituída (código de registo 10932555) na República da Estónia e está autorizada e regulada pela Autoridade de Supervisão e Resolução Financeira da Estónia – Finantsinspektsioon (Licença N.º 4.1-1/46) e opera ao abrigo da Lei do Mercado de Valores Mobiliários, da Diretiva relativa aos Mercados de Instrumentos Financeiros II (Diretiva 2014/65/UE da UE) e outra legislação aplicável da UE.

Procedimento

1. Os clientes devem apresentar reclamações em formato eletrónico, enviando um e-mail para info@admiralmarkets.ee.
2. A Admiral Markets AS pode aceitar reclamações noutros formatos se o requisito do formato especificado não for prático ou razoável nas circunstâncias.
3. Se uma queixa for apresentada em qualquer formato que não seja eletrónico, o cliente será notificado sobre os requisitos de formato e solicitado a apresentar a queixa em formato eletrónico, tendo em conta o princípio da razoabilidade.
4. A queixa apresentada deve conter o seguinte do cliente: nome próprio e apelido;
 - informações de contacto;
 - código ID da conta de negociação;
 - descrição e momento das circunstâncias que formam a base para a queixa;
 - números de identificação de transações e posições relevantes se necessário;
 - uma reivindicação clara e, se possível, documentos que suportem a reivindicação.
5. A pedido do cliente, a Admiral Markets AS deve assistir o cliente na formulação adequada da reivindicação, fornecendo orientações gerais e explicações técnicas.
6. Admiral Markets AS terá o direito de se abster de analisar uma queixa que não cumpra os requisitos de formato. Se o cliente não responder dentro de um prazo razoável (14 dias) ao nosso pedido de mais detalhes e/ou formulação adequada da reivindicação, a Admiral Markets AS pode recusar-se a resolver o assunto da queixa.
7. A resolução de uma reclamação começa com a apresentação da reclamação por um cliente para o endereço de e-mail acima mencionado e termina com uma resposta da Admiral Markets AS ao cliente ou com um acordo de compromisso.
8. Imediatamente após a apresentação de uma reclamação, a Admiral Markets AS deverá informar o cliente, por escrito ou por outros meios de comunicação acordados, sobre o procedimento de reclamação e os seus prazos, bem como, no caso de recusa em atender a reclamação, a fundamentação subjacente.
9. As reclamações de pessoas singulares e entidades jurídicas serão resolvidas no prazo de dois (2) meses a contar da receção da reclamação. No entanto, caso a Admiral Markets AS não consiga responder no prazo de dois meses, o reclamante será informado dos motivos do atraso. Este período não pode exceder três meses a partir da data de apresentação da

reclamação.

10. Se a resolução for atrasada devido à natureza complexa da reclamação ou à necessidade de esclarecimento de circunstâncias adicionais, o cliente será notificado num formato que possa ser reproduzido por escrito, informando-o do novo prazo para resposta à reclamação.

11. Geralmente, a Admiral Markets AS deverá fornecer ao cliente uma resposta escrita a uma reclamação escrita, a menos que a queixa do cliente seja respondida oralmente, e existam razões para assumir que o cliente não necessita de uma resposta escrita. A Admiral Markets AS pode fornecer a resposta ao cliente em qualquer outro meio de comunicação acordado num formato acordado.

12. O cliente tem o direito de apresentar uma reclamação à autoridade de supervisão financeira e/ou processadores extrajudiciais (Autoridade de Supervisão e Resolução Financeira, Autoridade de Proteção do Consumidor e Regulamentação Técnica) e/ou ao tribunal, da seguinte forma:

- Finantsinspektsioon (Autoridade de Supervisão e Resolução Financeira), morada Sakala 4, Tallinn 15030, tel 6 680 500, e-mail: info@fi.ee. Página web: www.fi.ee (<https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspektsioon/makingcomplaint>)
- Tarbijakaitseamet (Autoridade de Proteção do Consumidor e Regulamentação Técnica), morada: Pronksi 12, Tallinn 10117, tel.: 6 201 700, e-mail: info@tarbijakaitseamet.ee (se o cliente for um consumidor – pessoa singular que atua fora da sua capacidade económica ou profissional). Página web: www.tarbijakaitseamet.ee
- Plataforma de resolução de litígios online da Comissão Europeia: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en (Nota: Para a versão estoniana deve ser: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Tribunal, de acordo com a jurisdição. Informação adicional: www.kohus.ee