

Procedură pentru Soluționarea Reclamațiilor Clientilor

Valabil din 14.03.2025

Admiral Markets AS este înregistrată (cod de înregistrare 10932555) în Republica Estonia și este autorizată și reglementată de Autoritatea de Supraveghere Financiară și Rezoluție din Estonia – Finantsinspektsioon (Licența Nr. 4.1-1/46) și operează în conformitate cu Legea Pieței de Valori Mobiliare, Directiva privind Piețele Instrumentelor Financiare II (Directiva UE 2014/65/UE) și alte legislații UE aplicabile.

Procedură

1. Clientii vor depune reclamații în format electronic, prin trimiterea unui e-mail la adresa info@admiralmarkets.ee.

2. Admiral Markets AS poate accepta reclamații în alte formate dacă cerința formatului specificat nu este practică sau rezonabilă în circumstanțele date.

3. Dacă o reclamație este depusă în orice alt format decât formatul electronic, clientul va fi notificat despre cerințele de format și rugat să depună reclamația în format

electronic, luând în considerare principiul rezonabilității.

4. Reclamația depusă trebuie să conțină următoarele informații ale clientului:

- numele și prenumele;
- informații de contact;
- codul ID al contului de tranzacționare;
- descrierea și momentul circumstanțelor care formează baza reclamației;
- numerele de identificare ale tranzacțiilor și pozițiilor relevante, dacă este necesar;
- o pretenție clară și, dacă este posibil, documente care susțin pretenția.

5. La cererea clientului, Admiral Markets AS va asista clientul în formularea corectă a pretenției prin furnizarea de indicații generale și explicații tehnice.

6. Admiral Markets AS va avea dreptul să se abțină de la examinarea unei reclamații care nu respectă cerințele de format. Dacă clientul nu a răspuns într-un timp rezonabil (14 zile) la cererea noastră pentru mai multe detalii și/sau formularea corespunzătoare a pretenției, Admiral Markets AS poate refuza să soluționeze problema reclamației.

7. Soluționarea unei reclamații începe cu depunerea reclamației de către un client la adresa de e-mail menționată mai sus și se încheie cu un răspuns din partea Admiral Markets AS către client sau cu un acord de compromis.

8. Imediat după depunerea unei reclamații, Admiral Markets AS va informa clientul, fie în scris, fie prin alte mijloace de comunicare convenite, despre procedura de reclamație și termenele sale, precum și, în cazul refuzului de a examina reclamația, despre motivele acestui refuz.

9. Reclamațiile persoanelor fizice și ale entităților juridice vor fi soluționate în termen de două (2) luni de la primirea reclamației. Cu toate acestea, în cazul în care Admiral Markets AS nu poate răspunde în termen de două luni, reclamantul va fi informat despre motivele întârzierii. Această perioadă nu poate depăși trei luni de la data depunerii reclamației.

10. Dacă soluționarea este întârziată din cauza naturii complexe a reclamației sau a necesității clarificării unor circumstanțe suplimentare, clientul va fi notificat în acest sens într-un format care poate fi reprodus în scris, fiind informat despre noul termen de răspuns la reclamație.

11. În general, Admiral Markets AS va furniza clientului un răspuns scris la o reclamație scrisă, cu excepția cazului în care reclamația clientului primește răspuns oral și există motive să se presupună că clientul nu are nevoie de un răspuns scris. Admiral Markets AS poate furniza răspunsul clientului prin oricare dintre celelalte mijloace de comunicare convenite, într-un format agreat.

12. Clientul are dreptul să depună o reclamație la autoritatea de supraveghere financiară și/sau procesatorii pre-judiciari (Autoritatea de Supraveghere și Rezoluție Financiară, Autoritatea pentru Protecția Consumatorilor și Reglementare Tehnică) și/sau la instanță, după cum urmează:

- Finantsinspektsioon (Autoritatea de Supraveghere și Rezoluție Financiară), adresa: Sakala 4, Tallinn 15030, tel: 6 680 500, e-mail: info@fi.ee. Pagina web: www.fi.ee (<https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspektsioon/making-com-plaint>)
- Tarbijakaitseamet (Autoritatea pentru Protecția Consumatorilor și Reglementare Tehnică), adresa: Pronksi 12, Tallinn 10117, tel: 6 201 700, e-mail: info@tarbijakaitseamet.ee (dacă clientul este un consumator - persoană fizică care acționează în afara capacității sale economice sau profesionale). Pagina web: www.tarbijakaitseamet.ee
- Platforma online de soluționare a litigiilor a Comisiei Europene: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en
- (NB! Pentru versiunea în estonă ar trebui să fie: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Instanță judecătorească, conform jurisdicției. Informații suplimentare: www.kohus.ee