

Процедура рассмотрения жалоб клиентов

Действительно с 14.03.2025

Admiral Markets AS зарегистрирована (регистрационный код 10932555) в Республике Эстония, авторизована и регулируется Органом финансового надзора и разрешения Эстонии – Финансинспекцион (Лицензия № 4.1-1/46), и действует в соответствии с Законом о рынке ценных бумаг, Директивой о рынках финансовых инструментов II (Директива ЕС 2014/65/EU) и другим применимым законодательством ЕС.

Процедура

1. Клиенты должны подавать жалобы в электронном формате путем отправки соответствующего электронного письма на адрес info@admiralmarkets.ee.
2. Admiral Markets AS может принимать жалобы в других форматах, если требование указанного формата не является практичным или обоснованным в данных обстоятельствах.
3. Если жалоба подана в любом формате кроме электронного, клиент будет уведомлен о требованиях к формату и ему будет предложено подать жалобу в электронном формате, учитывая принцип разумности.
4. Поданная жалоба должна содержать следующие данные клиента:
 - имя и фамилию;
 - контактную информацию;
 - ID-код торгового счета;
 - описание и время обстоятельств, являющихся основанием для жалобы;
 - идентификационные номера соответствующих транзакций и позиций при необходимости;
 - четкое требование и, по возможности, документы, подтверждающие требование.
5. По просьбе клиента, Admiral Markets AS оказывает помощь клиенту в надлежащем формулировании требования путем предоставления общих рекомендаций и технических разъяснений.
6. Admiral Markets AS имеет право отказаться от рассмотрения жалобы, которая не соответствует требованиям к формату. Если клиент не ответил в течение разумного срока (14 дней) на наш запрос о предоставлении дополнительных сведений и/или надлежащем формулировании требования, Admiral Markets AS может отказаться от решения вопроса по жалобе.
7. Рассмотрение жалобы начинается с подачи жалобы клиентом на вышеуказанный адрес электронной почты и заканчивается ответом Admiral Markets AS клиенту или заключением компромиссного соглашения.
8. Сразу после подачи жалобы Admiral Markets AS обязан проинформировать клиента в

письменной форме или другими согласованными средствами коммуникации о процедуре рассмотрения жалобы и сроках, а также, в случае отказа в рассмотрении жалобы, о причинах такого отказа.

9. Жалобы физических и юридических лиц должны быть рассмотрены в течение двух (2) месяцев с момента получения жалобы. Однако, в случае если Admiral Markets AS не может предоставить ответ в течение двух месяцев, заявитель будет проинформирован о причинах задержки. Этот период не может превышать трех месяцев с момента подачи жалобы.

10. Если рассмотрение задерживается из-за сложного характера жалобы или необходимости выяснения дополнительных обстоятельств, клиент должен быть уведомлен об этом в формате, который может быть воспроизведен в письменной форме, с указанием нового срока предоставления ответа на жалобу.

11. Как правило, Admiral Markets AS предоставляет клиенту письменный ответ на письменную жалобу, если только жалоба клиента не получила устный ответ, и есть основания полагать, что клиенту не требуется письменный ответ. Admiral Markets AS может предоставить ответ клиенту любым другим согласованным способом коммуникации в согласованном формате.

12. Клиент имеет право подать жалобу в финансовый надзорный орган и/или досудебные инстанции (Управление финансового надзора и разрешения споров, Управление защиты прав потребителей и технического регулирования) и/или в суд следующим образом:

- Финансинспекцион (Управление финансового надзора и разрешения споров), адрес: Sakala 4, Tallinn 15030, тел.: 6 680 500, электронная почта: info@fi.ee. Веб-страница: [www.fi.ee](https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspektsioon/making-complaint) (<https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspektsioon/making-complaint>)
- Tarbijakaitseamet (Департамент защиты прав потребителей и технического регулирования), адрес: Pronksi 12, Tallinn 10117, тел.: 6 201 700, электронная почта: info@tarbijakaitseamet.ee (если клиент является потребителем – физическим лицом, действующим вне своей экономической или профессиональной деятельности). Веб-сайт: www.tarbijakaitseamet.ee
- Платформа онлайн-разрешения споров Европейской комиссии: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en
- (Примечание! Для эстонской версии должно быть: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Суд согласно юрисдикции. Дополнительная информация: www.kohus.ee