

ADMIRAL MARKETS AS KAEBUSTE MENETLEMISE KORD

Kehtiv alates 13.09.2018

Käesoleva kliendi kaebuste menetlemise korra (edaspidi Kord) eesmärgiks on informeerida kliente sellest millises vormis ja milliseid suhtluskanaleid kasutades tuleb kaebus esitada, millised andmed tuleb kaebusesse lisada, milline on kaebusele vastamise tähtaeg ning millises vormis ja millise suhtluskanali kaudu vastus antakse. Samuti on Korras teave kohtueelse menetleja, kohtualluvuse ja järelevalveasutuse kohta, kuhu klient võib esitada kaebuse Admiral Markets AS-i (edaspidi AM) tegevuse peale. Kliendil on õigus esitada kaebus AM-i toodete, teenuste, nende tingimuste, AM-i käitumise, kohustuste täitmise jm sarnase osas, millega klient rahul ei ole.

1. Kaebuse esitamine ja vastuvõtmine

1.1 Kaebus tuleb esitada kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis e-posti teel aadressil klienditugi@admiralmarkets.ee või compliance@admiralmarkets.com. Muul viisil kaebuste vastuvõtmine ja nendele vastamine toimub üksnes poolte kokkuleppel ja juhul, kui see on asjaolusid arvestades mõistlik ja otstarbekas.

1.2 AM-ile esitatud kaebuses peab olema selgelt välja toodud kliendi:

- Ees- ja perekonnanimi;
- kontaktandmed;
- kauplemiskonto identifitseerimisnumber;
- kaebuse aluseks oleva asjaolu kirjeldus ja selle esinemise aeg;
- vajadusel asjassepuutuvate tehingukorralduste ja positsioonide identifitseerimisnumbrid;
- nõue ja võimalusel nõuet tõendavad dokumendid või nende ära kirjad.

1.3 Vajadusel abistab AM üldiste suuniste andmisega klienti kaebuse vormistamisel.

1.4 AM-l on õigus jätta vorminõuetele oluliselt mittevastav kaebus, mis ei võimalda identifitseerida kaebaja isikut, sisuliselt läbi vaatamata. Sellisel juhul teavitatakse klienti kaebuse menetlusse võtmata jätmisest ning selle põhjustest.

1.5 Kaebus tuleb esitada esimesel võimalusel peale kaebuse aluseks olevate asjaolude ilmnemist.

2. Kaebuse menetlemine

2.1 Kaebuse lahendamise algab kliendi poolt esitatud kaebuse registreerimisega AM-i andmesüsteemis ja lõpeb AM-i lõpliku hinnangu või vastuse esitamisega või kompromisskokkuleppe sõlmimisega.

- 2.2 Kaebuse esitamisel teavitab AM klienti koheselt kaebuse kättesaamisest ja selle menetlemise tähtaegadest kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kliendi e-posti aadressil või muul kliendiga kokkulepitud viisil.
- 2.3 AM vastab füüsilisest isikust kliendi kaebusele hiljemalt viieteistkümne (15) tööpäeva ja juriidilisest isikust kliendi kaebusele hiljemalt kolmekümne (30) tööpäeva jooksul, arvates kaebuse kättesaamisest. Juhul, kui eelnimetatud aja jooksul ei ole AM-l võimalik kaebust selle keerukuse tõttu või muudel mõjuvatel põhjustel lahendada, teavitab AM klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikendamise põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast.

3. Kaebusele vastamine

- 3.1 Kui kliendi kaebuses esitatud väited on põhjendatud, taastab AM viivitamatult kliendi rikunud õigused või pakub kliendile muu lahenduse.
- 3.2 Kui kliendile suunatud vastusega jätab AM klienti nõude(d) kas osaliselt või täielikult rahuldamata, põhjendab AM kliendile saadetud vastuses oma otsuseid.
- 3.4 AM kohustub vastama klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud kaebusele samal viisil e-posti aadressile, millelt klient on oma kaebuse edastanud või vastuse saamiseks märkinud. Kui klient soovib kaebusele vastust saada muu suhtluskanali kaudu saada, tuleb sellest AM-i eelnevalt teavitada.

4. Järelevalveasutused, kohtueelsed menetlejad, kohus

- 4.1 Juhul, kui klient ei ole rahul AM-i vastuse või pakutud kompromisslahendusega, on kliendil õigus pöörduda oma õiguste kaitseks vastavalt klienti liigitusele alltoodud järelevalveasutuste ja kohtueelsete menetlejate poole. Samuti on kliendil võimalus esitada nõue kohtusse.
- **Finantsinspektsioon**, aadress Sakala 4, Tallinn 15030, telefon 6 680 500, e-post info@fi.ee. Koduleht www.fi.ee
 - **Tarbijakaitseamet**, aadress Pronksi 12, Tallinn 10117, telefon 6 201 700, e-post info@tarbijakaitseamet.ee (kui kaebuse esitaja on tarbija - füüsiline isik, kes tegutseb väljaspool oma majandus- või kutsetegevust). Koduleht www.tarbijakaitseamet.ee
 - **Euroopa Komisjoni vaidluste lahendamise veebiplatvorm**. Koduleht: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et
 - **Kohus**, vastavalt kohtualluvusele. Lisainfo: www.kohus.ee