

## **ADMIRAL MARKETS AS**

### **PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW**

*Obowiązuje od 13.09.2018*

Celem procedury rozpatrywania reklamacji jest poinformowanie klientów o formach i kanałach komunikacji do złożenia reklamacji, niezbędnych danych do uwzględnienia w reklamacjach, terminach i formach odpowiedzi oraz kanałach komunikacji używanych do odpowiedzi. Procedura obejmuje również informacje o organie, który prowadzi postępowania przedsądowe, jurysdykcji i organach nadzorczych, do których klient może złożyć skargę dotyczącą działań Admiral Markets AS (dalej: AM). Klientom przysługuje prawo do wyrażenia niezadowolenia w odniesieniu do dostarczonych produktów, usług lub ich warunków, zachowania AM, wypełnienia zobowiązań itp. poprzez złożenie odpowiedniej reklamacji.

#### **1. Złożenie i akceptacja reklamacji**

1.1 Reklamacja musi zostać złożona w formie pisemnej, poprzez wysłanie stosownej wiadomości e-mail na adres [support@admiralmarkets.com](mailto:support@admiralmarkets.com) lub [compliance@admiralmarkets.com](mailto:compliance@admiralmarkets.com). Przyjęcie reklamacji i odpowiadanie na reklamacje w innym formacie będą brane pod uwagę, jeśli obie strony wyrażą na to zgodę i jeśli będzie to uzasadnione oraz praktyczne w zaistniałych okolicznościach.

1.2 Klient musi podać następujące informacje w reklamacji skierowanej do AM:

- Imię i nazwisko;
- Informacje kontaktowe;
- Numer identyfikacyjny rachunku transakcyjnego;
- Opis okoliczności i czasu wystąpienia sytuacji będącej przedmiotem reklamacji;
- Numery identyfikacyjne odpowiednich zleceń i transakcji, jeśli to konieczne;
- Opis roszczenia oraz jeśli to możliwe, dokumenty lub kopie, które poprzę roszczenie.

1.3 W razie potrzeby AM zapewni pomoc, udzielając ogólnych wskazówek dotyczących formalizacji skarg.

1.4 AM ma prawo powstrzymać się od rozpatrzenia skargi, która nie jest zgodna z wymaganiami dotyczącymi formatu i nie umożliwia identyfikacji tożsamości wnioskodawcy. W takim przypadku klient zostanie powiadomiony z uzasadnieniem, dlaczego skarga nie została rozpatrzona.

1.5 Skarga musi być wniesiona w najbliższym możliwym czasie od momentu zaistnienia okoliczności, które doprowadziły do podstawy reklamacji.

## **2. Przetwarzanie reklamacji**

2.1 Rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna się od zarejestrowania przez klienta reklamacji w bazie danych AM. Rozwiązanie reklamacji następuje wraz z: przedstawieniem ostatecznej oceny, przedłożeniem odpowiedzi, ugodą.

2.2 Po otrzymaniu reklamacji, AM niezwłocznie powiadomi Klienta o otrzymaniu reklamacji oraz o procedurze postępowania i warunkach proceduralnych, w formacie, który może być odtworzony/skopiowany w formie pisemnej, na adres e-mail Klienta lub w jakiegokolwiek innej formie uzgodnionej przez obie strony.

2.3 AM rozpatruje reklamacje osób fizycznych (Konsumentów) w ciągu piętnastu (15) dni roboczych a reklamacje osób prawnych w ciągu trzydziestu (30) dni roboczych od otrzymania reklamacji. W przypadku opóźnienia rozstrzygnięcia reklamacji ze względu na jej skomplikowany charakter lub z powodu innej uzasadnionej przyczyny, AM powiadomi klienta w formacie, który może być odtworzony/skopiowany w formie pisemnej, o nowym terminie odpowiedzi na skargę wraz z uzasadnieniem.

## **3. Odpowiadanie na reklamację**

3.1 Jeżeli skargi w reklamacji są uzasadnione, AM przywróci prawa Klienta bez dalszej zwłoki lub zaproponuje Klientowi inne rozwiązanie.

3.2 Jeżeli AM odmówi spełnienia niektórych lub wszystkich żądań Klienta, AM uzasadni swoje decyzje w odpowiedzi przesłanej do Klienta.

3.3 AM zobowiązuje się do udzielenia klientowi odpowiedzi w formacie, który można powielić na piśmie, na ten sam adres e-mail, który podał klient. AM może udzielić odpowiedzi klientowi w każdym z pozostałych uzgodnionych środków komunikacji, jeśli obie strony wcześniej wyraziły na to zgodę.

## **4. Organy nadzoru, organy prowadzące postępowanie przed sądowe, sądy**

4.1 Jeśli klient ma odrębne zdanie odnośnie udzielonej przez AM odpowiedzi w formie ugody, klientowi przysługuje prawo do ubiegania się o ochronę u następujących organów nadzorczych lub organów prowadzących postępowania przed sądowne w oparciu o kategoryzację klienta.

- **Estoński Urząd Nadzoru Finansowego**, adres Sakala 4, Tallin 15030, telefon 6 680 500, e-mail [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee). Strona internetowa [www.fi.ee](http://www.fi.ee)
- **Rada Ochrony Konsumentów**, adres Pronksi 12, Tallin 10117, telefon 6 201 700, e-mail [info@tarbijakaitseamet.ee](mailto:info@tarbijakaitseamet.ee) (jeśli skarga została złożona przez osobę fizyczną, która działa poza zawodem). Strona internetowa [www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee)
- **Internetowe rozstrzyganie sporów Komisji Europejskiej**  
Dalsze informacje: [https://ec.europa.eu/info/policies/consumers\\_pl](https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_pl)
- **Sąd zgodnie z jurysdykcją**. Więcej informacji: [www.kohus.ee](http://www.kohus.ee)  
Klient może również złożyć pozew do sądu.