

MODULO PER I RECLAMI

Compilando questo Modulo per i reclami confermi l'intenzione di inoltrare un reclamo formale ad AvaTrade inerente il tuo conto di trading.

“Reclamo” - Per reclamo si intende un'espressione di insoddisfazione del Cliente in merito alla fornitura di servizi di investimento e/o accessori forniti da AvaTrade.

SOLO I MODULI PER I RECLAMI DEBITAMENTE COMPILATI E ACCOMPAGNATI DA PROVE A SUPPORTO ADEGUATE (IN BASE AL SINGOLO CASO) INVIATI A COMPLAINTS@AVATRADE.COM VERRANNO REGISTRATI COME RECLAMI FORMALI.

1. DATI PERSONALI DEL RECLAMANTE

DATI PERSONALI DEL RECLAMANTE	
Nome e cognome	
N. conto di trading	
N. passaporto/Cdi	
Cittadinanza	
Occupazione	

2. DATI DI CONTATTO DEL RECLAMANTE

DATI DI CONTATTO DEL RECLAMANTE	
Email	
N. telefono	
Indirizzo	
Paese	

3. DETTAGLI DEL RECLAMO

3.1 Scegliere una categoria che descriva il reclamo in generale:

Se altro:

3.2 Scegliere con precisione il motivo del reclamo:

Se altro:

MODULO PER I RECLAMI

3.3 Data quanto è stato riscontrato il problema:

3.4 Importo contestato (specificare la valuta):

3.5 Hai contattato il supporto clienti per segnalarlo come problema? Se sì, includere la/le date, il nome della persona di riferimento e l'esito:

3.6 Descrizione dei fatti, motivi del reclamo e ripercussioni personali:

Se possibile, fornire documentazione a supporto del reclamo (ad es. screenshot dalla piattaforma di AvaTrade, comunicazione con il supporto clienti, ecc).

MODULO PER I RECLAMI

3.7 Sezione o sezioni dei **Termini e condizioni*** che, a giudizio del reclamante, sono state violate:

3.8 Sezione o sezioni dell'**Informativa sul rischio*** che, a giudizio del reclamante, sono state violate:

***L'ultima versione dei Termini e condizioni e dell'Informativa sul rischio sono accessibili dalla sezione Documentazione legale del nostro sito Internet.**

MODULO PER I RECLAMI

3.9 Descrivere quali misure correttive possono essere adottate per risolvere il reclamo:

--

4. Consensi e dichiarazioni

4.1. Con la presente prendo atto e accetto che:

4.1.1. Il mio reclamo non può essere preso in carico qualora il modulo per i reclami non è stato debitamente completato con tutte le informazioni richieste e accompagnato da prove adeguate a supporto (a seconda del singolo caso) di quanto dichiarato.

4.1.2. AvaTrade fornirà una risposta iniziale per iscritto entro cinque (5) giorni dalla data di ricezione del reclamo, indicando di aver ricevuto e preso in carico il reclamo.

4.1.3. AvaTrade fornirà aggiornamenti per iscritto su base regolare in merito allo stato di avanzamento delle indagini sul reclamo e comunque ad intervalli non superiori a 20 giorni lavorativi.

4.1.4. Una risposta finale con le motivazioni a supporto verrà fornita nel tempo più breve possibile e comunque entro 40 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo. Qualora AvaTrade non sia in grado di risolvere il reclamo entro 40 giorni lavorativi, la stessa comunicherà al reclamante le tempistiche entro le quali prevede di risolvere il reclamo.

4.1.5. Il reclamo verrà considerato risolto una volta ricevuta la risposta finale per iscritto della Società. Successivamente non vi saranno ulteriori comunicazioni, in quanto il reclamo sarà considerato chiuso.

4.1.6. AvaTrade elaborerà e gestirà il reclamo sulla base dei fatti e delle circostanze del caso.

4.2. Confermo che tutte le informazioni riportate sopra sono complete, corrette e accurate e accetto di notificare prontamente la Società in caso di variazioni di tali informazioni o qualora queste non dovessero essere più vere e accurate.

4.3. Presto il mio consenso e autorizzo AvaTrade ad archiviare e trattare i miei dati personali esclusivamente per effettuare indagini inerenti il reclamo di cui al presente modulo.

Nome e cognome del reclamante:	
Email del reclamante:	
Data:	

MODULO PER I RECLAMI

Solo per uso interno

Data ricezione modulo per i reclami completo:	
Ricevuto da [nome del reclamante e indirizzo email utilizzato]:	
Conferma del numero del conto di trading:	
Conferma che il soggetto reclamante è cliente:	
Risposta finale da inviare entro il giorno:	