

KLACHTENFORMULIER

Door dit Klachtenformulier in te vullen, verstuurt u een formele klacht met betrekking tot uw tradingaccount naar AvaTrade.

‘Klacht’ - staat voor een uitdrukking van ontevredenheid van een klant met betrekking tot het verstrekken van investerings- en/of ondersteunende diensten die geleverd worden door AvaTrade.

ALLEEN EEN VOLLEDIG INGEVULD KLACHTENFORMULIER GEPAARD MET VOLDOENDE ONDERSTEUNEND BEWIJS (INDIEN NODIG) VERSTUURD NAAR COMPLAINTS@AVATRADE.COM ZAL ALS FORMELE KLACHT BEHANDELD WORDEN.

1. PERSOONLIJKE INFORMATIE INDIENER KLACHT

PERSOONLIJKE INFORMATIE INDIENER KLACHT	
Voor-en achternaam	
Tradingaccountnummer	
Paspoort/ID-nummer	
Nationaliteit	
Beroep	

2. CONTACTGEGEVENS INDIENER KLACHT

CONTACTGEGEVENS INDIENER KLACHT	
E-mail	
Telefoonnummer	
Adres	
Land	

3. KLACHTENGEGEVENS

3.1 Kies een categorie die uw klacht in het algemeen beschrijft:

Indien *andere:

3.2 Kies de precieze oorzaak van uw klacht:

Indien andere:

KLACHTENFORMULIER

3.3 Datum waarop u het probleem hebt opgemerkt:

3.4 Bedrag geschil (geef aub de valuta op):

3.5 Heeft u met de Klantenservice gecommuniceerd over dit probleem? Zo ja, vermeld dan de datum(s), het verzoeknummer (indien van toepassing) en de uitkomst:

3.6 Beschrijving van de feiten en redenen voor uw klacht en hoe dit op u van invloed is geweest:

Geef ons, indien mogelijk, het nodige bewijsmateriaal ter ondersteuning van uw claims (bijvoorbeeld screenshots van het AvaTrade Platform, communicatie met de klantenservice, enz.).

KLACHTENFORMULIER

3.7 Sectie(s) in de **Algemene voorwaarden*** die, naar uw mening, zijn geschonden:

3.8 Sectie(s) in de **Risicowaarschuwing*** die, naar uw mening, zijn geschonden

***De meest recente Algemene Voorwaarden en Risicowaarschuwing kunt u vinden in het gedeelte van onze website met wettelijke documenten.**

KLACHTENFORMULIER

3.9 Beschrijf welke corrigerende maatregel(en) kunnen worden getroffen om uw klacht op te lossen:

4. Toestemming en erkenning

4.1. Hierbij geef ik toestemming voor en erken ik het volgende:

- 4.1.1. Mijn Klacht kan niet in behandeling worden genomen tenzij het ingediende formulier naar behoren is ingevuld met alle vereiste informatie en vergezeld gaat met voldoende bewijsmateriaal (indien nodig) voor het indienen van mijn claims.
- 4.1.2. AvaTrade zal binnen vijf (5) dagen na ontvangst van Mijn klacht schriftelijk een reactie uitbrengen, waaruit blijkt dat Mijn klacht wordt erkend en dat Mijn klacht zal worden onderzocht.
- 4.1.3. Een Definitieve reactie en ondersteunende redenering zullen aan mij worden verstrekt zo snel als praktisch haalbaar is, of binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht. Als AvaTrade Mijn klacht niet binnen 21 werkdagen op kan lossen, zal AvaTrade mij informeren over het verwachte tijdsbestek waarbinnen AvaTrade de klacht hoopt te kunnen oplossen.
- 4.1.4. Mijn Klacht wordt geacht te zijn opgelost of afgewikkeld na ontvangst van de schriftelijke Definitieve reactie van het Bedrijf. Er zal geen verdere communicatie plaatsvinden omdat Mijn klacht als gesloten wordt beschouwd.
- 4.1.5. AvaTrade zal Mijn klacht verwerken en behandelen op basis van de feiten en omstandigheden die verband houden met Mijn klacht.

4.2. Ik bevestig dat alle hierboven verstrekte informatie volledig, waarheidsgetrouw en nauwkeurig is en ik ga ermee akkoord het Bedrijf onmiddellijk op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen van deze informatie, of als de genoemde informatie niet langer waarheidsgetrouw en nauwkeurig is.

4.3. Ik geef toestemming en machtig AvaTrade om persoonlijke informatie op te slaan en te verwerken uitsluitend met als doel het onderzoeken van de Klacht die ik via dit formulier verstuur.

Volledige naam indiener klacht:	
E-mail van indiener klacht:	
Datum:	

KLACHTENFORMULIER

Alleen voor intern gebruik

Ontvangstdatum van het volledige klachtenformulier:	
Ontvangen door [naam van indiener klacht en het gebruikte e-mailadres]:	
Bevestiging van tradingsaccountnummer	
Bevestiging dat de entiteit van de indiener klacht een klant is	
Laatste reactie moet worden verzonden door:	