

# PROCES ROZPATRYWANIA SKARG

Ava Trade dąży do zapewnienia swoim klientom niezrównanego doświadczenia handlowego, upewniając się, że wszyscy klienci są traktowani sprawiedliwie. Cenimy opinie naszych Klientów i bierzemy je pod uwagę, aby doskonalić nasze produkty i usługi.

W przypadku pojawienia się zastrzeżeń lub wątpliwości dotyczących sposobu świadczenia usług przez Ava Trade wskazujemy na możliwość skontaktowania się z naszym zespołem obsługi klienta za pośrednictwem: <http://www.avatrade.com/aboutavatrade/contact-us>, który dedykowany jest do rozwiązywania problemów naszych klientów.

Klient ma również możliwość złożenia do Ava Trade formalnej skargi. Skarga może zostać złożona niezależnie od tego, czy klient korzystał z próby rozwiązania swojego problemu z zespołem obsługi klienta, czy też nie.

Przepisy ConsumerProtection Code 2012 ("CPC") Banku Centralnego Irlandii ("CBI") definiują "skargę" jako:

wyrażenie zażalenia lub niezadowolenia konsumenta w związku z:

- a) dostarczeniem lub zaoferowaniem dostarczenia produktu lub usługi konsumentowi przez podmiot podlegający regulacji, lub
- b) niedostarczeniem lub odmową dostarczenia przez podmiot objęty regulacją produktu lub usługi konsumentowi przez podmiot objęty regulacją.

Przez skargę należy również rozumieć reklamację, o której mowa w art. 2 pkt 2 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz. U. z 2019 r. poz. 2279 ze zm.), tj. wystąpienie skierowane do Ava Trade przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego. Skargę może złożyć również potencjalny klient Ava Trade.

Formalna skarga może zostać złożona na formularzu, który jest dostępny w sekcji dokumentów prawnych na naszej stronie internetowej.

W celu złożenia skargi, klient nie musi korzystać z udostępnionego przez Avę Trade formularza skargi.

Skargi mogą być składane do Avy Trade (przy użyciu formularza skargi lub w dowolny sposób) w następujących formach:

1. w formie pisemnej w sposób elektroniczny na adres e-mail: [skargi@avatrade.com](mailto:skargi@avatrade.com);
2. w formie papierowej poprzez złożenie skargi w formie pisemnej bezpośrednio w Oddziale;
3. w formie papierowej poprzez przesłanie skargi na adres Oddziału drogą pocztową;

# PROCES ROZPATRYWANIA SKARG

4. w formie ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w Oddziale.

Posłużenie się jedną ze wskazanych powyżej form złożenia skargi skutkuje złożeniem skargi.

Do skargi, w razie potrzeby klient powinien dołączyć odpowiednie dowody związane z przedmiotem skargi.

Złożenie skargi jest wolne od opłat.

Proces złożenia i rozpatrzenia skargi przebiega następująco:

1. W celu złożenia skargi prosimy o przekazanie skargi w dowolnie wybranej z przedstawionych powyżej przez klienta formie (sporządzonej przy użyciu formularza skargi lub w dowolny sposób) i załączenie odpowiednich dowodów (jeżeli jest to potrzebne).
2. W przypadku braku informacji niezbędnych do rozpatrzenia przez Ava Trade skargi, Ava Trade skontaktuje się z klientem w celu pozyskania potrzebnych informacji.
3. Po zakończeniu procesu rozpatrywania, jeżeli skarga jest rozstrzygnięta, Klientowi zostanie wydana odpowiedź na skargę wraz z wynikiem procesu rozpatrywania skargi oraz z wymaganymi wyjaśnieniami i wszelkimi środkami zaradczymi, które Ava Trade zamierza podjąć.
4. Jeżeli odpowiedź na skargę ma zostać udzielona na adres Twojej poczty elektronicznej, konieczne jest zaznaczenie w Formularzu skargi okienka „odpowiedź na adres e-mail”. Brak zaznaczenia okienka spowoduje przesłanie odpowiedzi w formie pisemnej pod adres zamieszkania klienta.
5. Ostateczna odpowiedź na skargę zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie Ostatecznej odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 4, Ava Trade prześle informację, w której:
  - 1) wyjaśniona zostanie przyczyna opóźnienia;
  - 2) wskazane zostaną okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określony zostanie przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.

Po rozpatrzeniu skargi Ava Trade przekazuje klientowi Ostateczną odpowiedź, w której:

- (a) przyjmuje twierdzenia Klienta zawarte w skardze i, w razie potrzeby, oferuje zadośćuczynienie (odpowiednie zadośćuczynienie może nie wiązać się z finansowym zadośćuczynieniem, może, na przykład, pociągać za sobą jedynie przeprosiny) zgodnie z polityką Ava Trade dotyczącą polubownych rozwiązań oraz dobrej praktyki biznesowej;
- (b) oferuje zadośćuczynienie bez przyjmowania Skargi jako gest dobrej woli i zgodnie z polityką Firmy w zakresie polubownych rozwiązań oraz dobrej praktyki biznesowej;
- (c) oddała skargę i podaje przyczyny jej oddalenia.

Ostateczna odpowiedź będzie zawierała w szczególności:

# PROCES ROZPATRYWANIA SKARG

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
- 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
- 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Jeżeli w opinii klienta, jego skarga nie została rozwiązana w sposób zadowalający, klient ma możliwość podjęcia następujących działań:

a) skierować skargę do rzecznika usług finansowych i emerytur ("FSPO"). FSPO jest niezależną organizacją powołaną w celu rozwiązywania sporów między instytucjami finansowymi a ich klientami.

Każde skierowanie do FSPO musi nastąpić w ciągu sześciu lat od daty naszej Ostatecznej Odpowiedzi na skargę, informujemy, że FSPO nie rozpatrzy skargi, dopóki Ava Trade nie będzie miała możliwości jej rozpatrzenia.

Dodatkowe informacje na temat FSPO i usług, które świadczy, można znaleźć na stronie internetowej FSPO pod adresem [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie). Można również skontaktować się z biurem pod numerem telefonu +353 1 567 7000 lub przesłać korespondencję na adres: Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irlandia.

b) złożyć skargę do jednego z podmiotów zajmujących się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów, których lista dostępna jest na stronie:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;

d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

Dane kontaktowe do jednostki organizacyjnej Ava Trade rozpatrującej skargi:  
numer telefonu +(48) 122518098