KLAGOMÅLSFORMULÄR

Genom att fylla i och skicka in klagomålsformuläret gör du ett formellt klagomål till AvaTrade gällande ditt handelskonto.

"Klagomål" – ska innebära ett uttryck av missnöje från en klient gällande de investeringstjänster och/ eller tillhörande tjänster som AvaTrade tillhandahåller honom/henne.

ENDAST ETT KORREKT IFYLLT KLAGOMÅLSFORMULÄR MED TILLRÄCKLIG KOMPLETTERANDE DOKUMENTERING (OM TILLÄMPLIGT) SOM SKICKATS IN TILL COMPLAINTS@AVATRADE.COM KOMMER ATT REGISTRERAS SOM ETT FORMELLT KLAGOMÅL.

1. PERSONUPPGIFTER FÖR KLAGANDE

PERSONUPPGIFTER FÖR KLAGANDE	
För- och efternamn	
Handelskonto nr.	
Pass/ID-nummer	
Nationalitet	
Yrke	

2. KONTAKTUPPGIFTER FÖR KLAGANDE

KONTAKTUPPGIFTER FÖR KLAGANDE	
E-post	
Telefonnummer	
Adress	
Land	

3. INFORMATION OM KLAGOMÅL

3.1 Välj den kategori som allmänt beskriver ditt klagomål:

Vänligen välj från rullgardinsmenyn

Om *Annat:

3.2 Välj anledningen till ditt klagomål:

Vänligen välj från rullgardinsmenyn

Om Annat:

AVATRADE
TRADE WITH CONFIDENCE

3.3 Datum då du upptäckte problemet:

3.4 Belopp som dispyten gäller (vänligen ange valuta):

3.5 Har du kommunicerat med kundtjänst gällande problemet? Om ja, inkludera datum, ärendenummer (namn om det är relevant) och utfall:

3.6 Beskrivning av fakta om och anledning till ditt klagomål samt hur det har påverkat dig:

Om möjligt, vänligen tillhandahåll bevis som stödjer ditt klagomål (såsom skärmbild från AvaTrade-plattformen, kommunikation med kundtjänst, etc.).

AVATRADE
TRADE WITH CONFIDENCE

3.7 Del(ar) av **villkoren*** som du anser att AvaTrade har brutit mot:

3.8 Del(ar) av **riskvarningen*** som du anser att AvaTrade har brutit mot:

***Den senaste versionen av villkoren och riskvarningen finns tillgängliga bland de rättsliga dokumenten på vår webbsida.**

AVATRADE
TRADE WITH CONFIDENCE

3.9 Beskriv vilken åtgärd/vilka åtgärder som du anser bör vidtas för att bemöta ditt klagomål:

4. Samtycken & godkännanden

4.1. Jag samtycker till och godkänner att:

4.1.1. Mitt klagomål inte kan behandlas såvida det inskickade klagomålsformuläret inte är kompletterat med all nödvändig information samt med bifogat, dokumenterat bevis (om tillämpligt) för mitt klagomål.

4.1.2. AvaTrade kommer att skicka ett svar till mig inom fem (5) dagar från dagen av mottagande av klagomålet som tillkännager att de har tagit emot klagomålet samt att det undersöks.

4.1.3. Ett slutgiltigt svar och anledningar till detta svar kommer att skickas så snart som möjligt eller inom 21 arbetsdagar från dagen då AvaTrade tog emot klagomålet. Om AvaTrade inte kan lösa detta inom 21 arbetsdagar så kommer AvaTrade att informera om detta samt om den uppskattade tidsramen då AvaTrade förväntas lösa problemet.

4.1.4. Mitt klagomål kommer att bedömas som åtgärdat när jag erhåller ett slutgiltigt svar från företaget. Eftersom mitt ärende anses vara avslutat kommer ingen vidare kommunikation fortsätta.

4.1.5. AvaTrade ska behandla och hantera mitt klagomål baserat på de fakta och omständigheter som är relaterade till händelsen.

4.2. Jag bekräftar att all information jag skickar in är komplett, sann och korrekt. Jag godkänner att jag så snart som möjligt ska meddela Företaget vid eventuella ändringar av informationen, eller om informationen inte längre är korrekt och sann.

4.3. Jag tillåter att AvaTrade förvarar och behandlar mina personuppgifter enbart för att undersöka och hantera det klagomål jag skickar in med denna blankett.

Klagandes för- & efternamn:	
Klagandes e-post:	
Datum:	

Endast för internt bruk

Datum då klagomålsformuläret togs emot:	
Mottaget av [namn på klagande och e-postadress som använts]:	
Bekräftelse på nr. på handelskonto:	
Klagande är en kund:	
Slutgiltig respons skickad av:	

AVATRADE
TRADE WITH CONFIDENCE