

# BESCHWERDEPROZESS

---

AvaTrade ist bestrebt, seinen Kunden ein konkurrenzloses Handelserlebnis zu bieten und sicherzustellen, dass alle Kunden fair behandelt werden. Wir schätzen Feedback aller Art von unseren Kunden und nutzen es zur Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen. Wir sind uns bewusst, dass es von Zeit zu Zeit zu Fehlern oder Missverständnissen kommen kann. Wir engagieren uns für einen positiven und sympathischen Umgang mit Fragen und Beschwerden.

Von Zeit zu Zeit können einige Kunden mit den Aspekten des von AvaTrade angebotenen Dienstes unzufrieden sein, und wir erkennen das Recht der Kunden an, jeden Ausdruck von Unzufriedenheit höflich, professionell und rechtzeitig bearbeiten zu lassen.

Der Central Bank of Ireland („CBI“) 2012 Consumer Protection Code (der „CPC“) definiert als „Beschwerde“ wie folgt

Ein Ausdruck von Beschwerden oder Unzufriedenheit eines Verbrauchers im Zusammenhang mit:

- a) der Bereitstellung oder dem Angebot der Bereitstellung eines Produkts oder einer Dienstleistung für einen Verbraucher durch ein beaufsichtigtes Unternehmen oder
- b) die Versäumnis oder die Weigerung eines beaufsichtigten Unternehmens, ein Produkt oder eine Dienstleistung für einen Verbraucher zu erbringen.

**NUR EIN ORDNUNGSGEMÄSS AUSGEFÜLLTES, ÜBERMITTELTEST BESCHWERDEFORMULAR MIT AUSREICHENDEN NACHWEISEN (FALLS ERFORDERLICH), DAS HIER UNTER [COMPLAINTS@AVATRADE.COM](mailto:COMPLAINTS@AVATRADE.COM) EINGEREICHT WURDE, WIRD VOM UNTERNEHMEN ALS FORMELLE BESCHWERDE ANGESEHEN.**

Für den Fall, dass Sie eine Frage und/oder ein Anliegen und/oder ein Problem und/oder einen Grund haben, sich mit einem Aspekt unseres Service unzufrieden zu fühlen, sollten Sie sich zunächst an unser Kundendienstteam wenden, da die überwiegende Mehrheit der Probleme auf dieser Ebene behandelt werden kann: <http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>

Probleme können durch Missverständnisse entstehen und können von unserem Kundendienstteam leicht gelöst werden, die Ihnen gerne helfen und versuchen werden, das Problem so schnell wie möglich zu lösen.

Wenn unser Kundendienstteam die Angelegenheit nicht lösen kann oder Sie der Meinung sind, dass unser Service Ihre Erwartungen nicht erfüllt hat und Sie dieses Problem als formelle Beschwerde vorbringen möchten, müssen Sie ein Beschwerdeformular ausfüllen, das in der Rubrik Rechtsdokumente auf unserer Website zugänglich ist. Das ausgefüllte Beschwerdeformular mit ausreichenden Nachweisen (falls erforderlich) ist einzureichen an [complaints@avatrade.com](mailto:complaints@avatrade.com), um als förmliche Beschwerde angesehen zu werden.

- Bitte füllen Sie das Beschwerdeformular klar und deutlich aus und fügen Sie ggf. Belege bei.
- Wir werden Sie regelmäßig in Abständen von nicht mehr als 20 Werktagen über den Stand der Untersuchung der Beschwerde schriftlich informieren;
- Wir werden versuchen, die Beschwerde innerhalb von 40 Werktagen nach Erhalt der Beschwerde zu untersuchen und zu beheben;

# BESCHWERDEPROZESS

---

- Wenn die 40 Werktage verstrichen sind und die Beschwerde nicht erledigt worden ist, werden wir Sie über den voraussichtlichen Zeitraum informieren, innerhalb dessen wir hoffen, die Beschwerde zu lösen.
- Wir werden Sie innerhalb von 5 Werktagen nach Abschluss der Untersuchung einer Beschwerde schriftlich über das Ergebnis der Untersuchung informieren.
- Nach Abschluss einer Untersuchung, wenn eine Beschwerde abgeschlossen ist, wird dem Kunden eine endgültige Antwort mit dem Ergebnis der Untersuchung zusammen mit allen erforderlichen Erklärungen und Abhilfemaßnahmen, die das Unternehmen zu ergreifen beabsichtigt, übermittelt.

Eine endgültige Antwort ist eine schriftliche Antwort des Unternehmens, die entweder:

- (a) die Beschwerde annimmt und gegebenenfalls Rechtsbehelfe anbietet (angemessene Rechtsbehelfe können keine finanziellen Rechtsbehelfe, sondern z.B. nur eine Entschuldigung beinhalten) in Übereinstimmung mit den Richtlinien des Unternehmens zur gütlichen und guten Geschäftsabwicklung von Beschwerden;
- (b) Rechtsbehelfe anbietet, ohne die Beschwerde anzunehmen, als Geste des guten Willens und in Übereinstimmung mit der Richtlinie des Unternehmens, Beschwerden unter gütlichen und guten Geschäftsbedingungen zu lösen; oder
- (c) die Beschwerde ablehnt und dies begründet.

Eine Beschwerde gilt als erledigt, wenn das Unternehmen dem Kunden schriftlich eine endgültige Antwort übermittelt hat.

Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Beschwerde nicht zufriedenstellend gelöst wurde, können Sie Ihre Beschwerde an den Ombudsmann für Finanzdienstleistungen und Pensionen („FSPO“) weiterleiten. Die FSPO ist eine unabhängige Organisation, die gegründet wurde, um Streitigkeiten zwischen Finanzinstituten und ihren Kunden beizulegen.

Jede Weiterleitung an die FSPO muss innerhalb von sechs Jahren nach unserer endgültigen Antwort an Sie erfolgen, und Sie sollten auch beachten, dass die FSPO eine Beschwerde nicht berücksichtigen wird, bis wir Gelegenheit hatten, die Beschwerde zu bearbeiten.

Weitere Informationen über die FSPO und die von ihr angebotenen Dienstleistungen finden Sie auf der Website unter [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie). Alternativ können Sie das Büro unter +353 1 567 7000 kontaktieren oder schriftlich: Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irland.