

Prozess für die Bearbeitung von Reklamationen

Unseren Kunden Dienstleistungen auf höchstem Niveau zu bieten, gehört zu den Grundsätzen von AvaTrade. Es ist jedoch unvermeidbar, dass es von Zeit zu Zeit Kunden gibt, die möglicherweise mit einem oder mehreren Aspekten der Dienstleistung von AvaTrade unzufrieden sind. Wir erkennen das Recht der Kunden auf einen zuvorkommenden, professionellen und zeitnahen Umgang mit der von Ihnen zum Ausdruck gebrachten Unzufriedenheit an.

Für den Fall, dass Sie mit einem Aspekt unserer Dienstleistung unzufrieden sind, nehmen Sie bitte zunächst Kontakt mit unserem Kundenservice auf, der in den meisten Fällen weiterhelfen kann:

<http://www.avatrade.de/about-avatrade/contact-us>

Oftmals treten Probleme aufgrund von Missverständnissen auf, die von unserem Kundenservice einfach aus dem Weg geräumt werden können.

Ist es unserem Kundenservice nicht möglich, die Angelegenheit zu klären oder wenn Sie das Gefühl haben, dass unser Service nicht Ihren Erwartungen entspricht und Sie diesbezüglich offiziell Beschwerde einlegen möchten, richten Sie diese bitte an complaints@avatrade.com

- Bitte legen Sie Ihre Beschwerde deutlich und idealerweise schriftlich dar.
- Wir halten Sie in regelmäßigen Abständen von maximal 20 Werktagen mit einem Update des Untersuchungsvorgangs auf dem Laufenden.
- Wir werden versuchen, die Beschwerde innerhalb von 40 Werktagen nach Eingang zu untersuchen und zu klären.
- Konnte innerhalb von 40 Werktagen keine Klärung der Beschwerde erzielt werden, teilen wir Ihnen mit, in welchem Zeitrahmen wir eine Klärung der Beschwerde erwarten.
- Nach Abschluss der Untersuchung einer Beschwerde informieren wir Sie innerhalb von 5 Werktagen über die Untersuchungsergebnisse.

Wenn die Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit geklärt werden konnte, haben Sie dann die Möglichkeit, Ihre Beschwerde an den Financial Services Ombudsman weiterzuleiten. Der Financial Services Ombudsman ist eine unabhängige Organisation, die gegründet wurde, um Streitigkeiten zwischen Finanzinstituten und ihren Kunden zu schlichten.

Eine Weiterleitung an den Financial Services Ombudsman muss innerhalb von sechs Jahren nach unserem letzten Antwortschreiben an Sie erfolgen. Bitte beachten Sie zudem, dass der Financial Ombudsman Service eine Beschwerde nur dann berücksichtigt, wenn uns die Möglichkeit gegeben wurde, uns mit der Beschwerde zu befassen.

Prozess für die Bearbeitung von Reklamationen

Weitere Informationen über den Financial Services Ombudsman und seine Dienstleistungen erhalten Sie auf seiner Website unter www.financialombudsman.ie. Alternativ können Sie sich unter 1890 88 20 90 an das Büro wenden oder an folgende Adresse schreiben: Financial Services Ombudsman, 3rd floor, Lincoln Place, Dublin 2, Irland.