

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

---

AvaTrade se esfuerza por brindar a nuestros clientes una experiencia comercial inigualable, asegurando que todos ellos reciban un trato honesto. Valoramos todos los comentarios recibidos de nuestros clientes y los utilizamos para mejorar nuestros productos y servicios. Reconocemos que de vez en cuando las cosas pueden salir mal o que puede haber malentendidos. Estamos comprometidos con la atención de las consultas y reclamaciones con actitud positiva y comprensiva.

En ocasiones, algunos clientes pueden estar insatisfechos con aspectos del servicio que AvaTrade proporciona y reconocemos el derecho de los clientes a que tratemos de manera cortés, profesional y puntual cualquier expresión de insatisfacción.

El Reglamento de Protección del Consumidor (CPC, en inglés) de 2012 del Banco Central de Irlanda ("CBI") define "reclamación" como

Una expresión de queja o insatisfacción por parte de un consumidor, en relación con:

- a) la provisión o la oferta de provisión de un producto o servicio a un consumidor por una entidad regulada, o
- b) la incapacidad o negativa de una entidad regulada para proporcionar un producto o servicio a un consumidor.

**SOLO LOS FORMULARIOS DE RECLAMACIÓN TOTALMENTE CUMPLIMENTADOS Y APOYADOS POR MEDIOS DE PRUEBA ADECUADOS (IMPRESINDIBLE), ENVIADOS A [complaints@avatrade.com](mailto:complaints@avatrade.com), SE REGISTRARÁN COMO UNA RECLAMACIÓN FORMAL.**

En caso de que tenga alguna consulta y/o inquietud y/o asunto y/o problema y/o razón que le haga sentirse insatisfecho con cualquier aspecto de nuestro servicio, debe primero comunicarse con nuestro equipo del servicio de atención al cliente, pues la gran mayoría de los problemas se pueden tratar en este primer nivel, a través de: <http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>

Los problemas pueden surgir como resultado de malentendidos y pueden ser resueltos fácilmente por nuestro equipo del servicio de atención al cliente, que estará encantado de ayudarle y tratará de solucionar el problema lo antes posible.

Si nuestro equipo del servicio de atención al cliente no puede resolver el problema o si cree que nuestro servicio no ha cumplido con sus expectativas y desea plantear este problema como una reclamación formal, debe completar un Formulario de reclamación, que se encuentra disponible en la sección de documentos legales de nuestra página web. El Formulario de Reclamación totalmente cumplimentado, acompañado por el medio de prueba adecuado (imprescindible) debe enviarse a [complaints@avatrade.com](mailto:complaints@avatrade.com) para que su registro como una reclamación formal.

- Cumplimente el Formulario de reclamación de manera clara y precisa junto con la prueba en la que se apoye (imprescindible).

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

---

- Le proporcionaremos una actualización periódica por escrito sobre el progreso de la investigación de su reclamación en intervalos de no más de 20 días hábiles;
- Intentaremos investigar y resolver la reclamación dentro de los 40 días hábiles posteriores a la recepción de su reclamación;
- Cuando hayan transcurrido los 40 días hábiles y la reclamación no se haya resuelto, le informaremos del plazo previsto dentro del cual esperamos poder resolverla.
- Le informaremos por escrito, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la finalización de la investigación de su reclamación, del resultado de dicha investigación.
- Si al completarse la investigación la reclamación queda resuelta, se enviará una Respuesta Final motivada al Cliente con el resultado de la investigación, junto con cualquier medida o solución que la Compañía intente aplicar.

Una Respuesta Final es una respuesta escrita de la compañía que puede contener:

- (a) Aceptarse la Reclamación y, si procede, ofrecer una reparación (la reparación adecuada puede no implicar una reparación financiera, por ejemplo, simplemente puede implicar una disculpa) de acuerdo con la política de la Compañía para la resolución amistosa de reclamaciones, de acuerdo con el principio de calidad comercial;
- (b) Ofrecerse reparación sin aceptar la reclamación, como un gesto de buena voluntad y de acuerdo con la política de la Compañía para la resolución amistosa de reclamaciones, de acuerdo con el principio de calidad comercial; o
- (c) Rechazarse motivadamente la reclamación.

Una Reclamación se considerará resuelta o pactada cuando la Compañía haya enviado por escrito una Respuesta Final al Cliente.

Si considera que su reclamación no se ha resuelto satisfactoriamente, puede remitirla al Ombudsman de Servicios Financieros y Pensiones ("FSPO"). La FSPO es una organización independiente que se estableció para resolver disputas entre las instituciones financieras y sus clientes.

Cualquier recurso ante la FSPO debe realizarse dentro de los seis años posteriores a nuestra Respuesta Final, y también debe tener en cuenta que la FSPO no considerará una reclamación hasta que nosotros hayamos tenido la oportunidad de tratarla.

Para obtener información adicional sobre la FSPO y los servicios que proporciona, consulte su sitio web en [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie). Alternativamente, puede comunicarse con la oficina en el +353 1 567 7000 o escribir a: Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland.