

VALITUSTEN KÄSITTELYMENETTELY

AvaTrade pyrkii tarjoamaan asiakkaillemme vertaansa vailla olevan kaupankäyntikokemuksen varmistuen, että kaikkia asiakkaita kohdellaan oikeudenmukaisesti. Arvostamme kaikenlaista palautetta asiakkailtamme ja hyödynnämme sitä tuotteidemme ja palveluidemme kehittämiseen. Ymmärrämme, että ajoittain asiat voivat mennä pieleen tai väärinkäsityksiä voi esiintyä. Olemme sitoutuneet käsittelemään tiedustelut ja valitukset myönteisesti ja myötätuntoisesti.

Toisinaan jotkut asiakkaat saattavat olla tyytymättömiä AvaTraden tarjoamiin palveluihin, ja tunnustamme asiakkaiden oikeuden saada tyytymättömyyttään koskevan ilmaisun käsitellyksi kohteliaasti, ammattimaisesti ja oikea-aikaisesti.

Irlannin keskuspankin ("CBI") vuoden 2012 kuluttajansuoja-asetuksessa ("CPC") "valitus" määritellään

kuluttajan ilmaisemaksi epäkohdaksi tai tyytymättömyydeksi, joka liittyy

a) säännellyn yrityksen kuluttajalle tarjoamaan tuotteeseen tai palveluun, tai

b) säännellyn yrityksen epäonnistumiseen tai kieltäytymiseen tarjota tuotetta tai palvelua kuluttajalle.

VIRALLISEKSI VALITUKSEKSI KIRJATAAN AINOASTAAN OSOITTEeseen COMPLAINTS@AVATRADE.COM TOIMITETTU, ASIANMUKAISESTI TÄYTETTY VALITUSLOMAKE, JOHON ON TARVITTAESSA LIITETTY RIITTÄVÄT ASIAA TUKEVAT TODISTEET.

Jos sinulla on kysyttävää ja/tai huolenaiheita ja/tai ongelmia ja/tai syytä tuntea tyytymättömyyttä jotakin palvelumme osa-alueita kohtaan, ota ensin yhteyttä asiakaspalveluumme, sillä suurin osa ongelmista voidaan käsitellä tällä tasolla: <http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>

Ongelmia voi syntyä väärinkäsitysten seurauksena, ja palvelualtis asiakaspalvelutiimimme voi ratkaista ne helposti mahdollisimman pian.

Jos asiakaspalvelutiimimme ei pysty ratkaisemaan asiaa tai mielestäsi palvelumme ei ole vastannut odotuksiasi ja haluat jatkaa asian käsittelyä virallisena valituksena, sinun on täytettävä valituslomake, joka on saatavilla verkkosivustomme oikeudellisia asiakirjoja koskevasta osiosta. Viralliseksi valitukseksi kirjataan osoitteeseen complaints@avatrade.com toimitettu, asianmukaisesti täytetty valituslomake, johon on tarvittaessa liitetty riittävät asiaa tukevat todisteet.

- Täytä valituslomake ja sitä tukeva näyttö selkeästi ja tarkasti.
- Toimitamme sinulle säännöllisesti kirjallisen päivityksen valituksen tutkinnan edistymisestä enintään 20 arkipäivän välein;
- Pyrimme tutkimaan ja ratkaisemaan valituksen 40 arkipäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta;
- Jos 40 arkipäivää on kulunut ja valitusta ei ole ratkaistu, ilmoitamme sinulle arvioidusta aikataulusta, jonka kuluessa toivomme voivamme ratkaista valituksen.
- Ilmoitamme tutkinnan tuloksesta kirjallisesti viiden arkipäivän kuluessa valituksen tutkinnan päättymisestä.

VALITUSTEN KÄSITTELYMENETTELY

- Kun valitus on tutkittu, asiakkaalle annetaan lopullinen vastaus, johon liitetään tutkimuksen tulokset sekä tarvittavat selitykset ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet, joihin yhtiö aikoo ryhtyä.

Lopullinen vastaus on yhtiön kirjallinen vastaus, joka joko:

- (a) hyväksyy valituksen ja tarjoaa tarvittaessa hyvitystä (asianmukainen hyvitys ei välttämättä sisällä taloudellista hyvitystä, se voi esimerkiksi sisältää vain anteeksipyyntöä) yhtiön käytäntöjen mukaisesti ratkaistakseen valitukset sovinnollisesti ja hyvän liiketoimintatavan mukaisesti;
- (b) tarjoaa hyvitystä hyväksymättä valitusta hyvän tahdon eleenä ja yhtiön käytäntöjen mukaisesti ratkaistakseen valitukset sovinnollisesti ja hyvän liiketoimintatavan mukaisesti; tai
- (c) hylkää valituksen ja perustelee hylkäämisen.

Valitus katsotaan ratkaistuksi tai sovituksi, jos yritys on lähettänyt asiakkaalle kirjallisen lopullisen vastauksen.

Jos koet, että valitustasi ei ole ratkaistu tyydyttävällä tavalla, voit lähettää valituksesi Financial Services and Pensions Ombudsmanille ("FSPO"). FSPO on riippumaton organisaatio, joka perustettiin rahoituslaitosten ja niiden asiakkaiden välisten riitojen ratkaisemiseksi.

Kaikki yhteydenotot FSPO:lle on tehtävä kuuden vuoden kuluessa meidän lähettämästämme lopullisesta vastauksesta, ja huomioi myös, että FSPO ei käsittele valitusta ennen kuin meillä on ollut mahdollisuus käsitellä valitusta.

Saat lisätietoa FSPO:sta ja sen tarjoamista palveluista sen verkkosivustolta osoitteesta www.fspo.ie. Vaihtoehtoisesti voit ottaa yhteyttä puhelimitse +353 1 567 7000 tai kirjallisesti osoitteeseen: Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irlanti.