

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

AvaTrade s'efforce d'offrir à ses clients une expérience de trading inégalée, en garantissant que tous les clients sont traités équitablement. Nous apprécions les commentaires de toutes sortes de nos clients et les utilisons pour améliorer nos produits et services. Nous sommes conscients que de temps à autre, des difficultés peuvent survenir ou qu'il puisse y avoir des malentendus. Nous nous engageons à traiter les demandes et les réclamations fondées sur une approche positive et sympathique.

Il se peut parfois que certains clients puissent être insatisfaits de certains aspects des services fournis par AvaTrade et nous reconnaissons le droit des clients que toute forme d'insatisfaction exprimée de leur part soit gérée avec courtoisie, professionnalisme et dans un délai raisonnable.

Le *Consumer Protection Code* (Code de protection du consommateur) de 2012 de la Central Bank of Ireland (« CBI ») définit une « réclamation » comme suit :

L'expression d'un grief ou d'une insatisfaction de la part d'un consommateur, en rapport avec :

- a) la fourniture ou l'offre de la fourniture d'un produit ou d'un service à un consommateur par une entité réglementée, ou
- b) le défaut ou le refus d'une entité réglementée de fournir un produit ou un service à un consommateur.

SEUL UN FORMULAIRE DE RÉCLAMATION DÛMENT RENSEIGNÉ ET SOUMIS, ACCOMPAGNÉ D'ÉLÉMENTS PROBANTS (LE CAS ÉCHÉANT) ADRESSÉ À L'ADRESSE SUIVANTE COMPLAINTS@AVATRADE.COM SERA ENREGISTRÉ COMME UNE RÉCLAMATION PAR LA SOCIÉTÉ.

Si vous avez des questions et/ou des préoccupations et/ou des problèmes et/ou des motifs d'insatisfaction concernant un aspect quelconque de notre service, vous êtes tout d'abord prié de contacter notre équipe du service client, car la grande majorité des questions peuvent être réglées à ce niveau, via : <http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>

Des difficultés peuvent survenir par suite des malentendus et peuvent être facilement résolus par notre équipe du service client qui se fera un plaisir de vous aider et s'efforcera de résoudre le problème le plus rapidement possible.

Si notre équipe du service client n'est pas en mesure de résoudre le problème ou si vous estimez que notre service n'a pas répondu à vos attentes et que vous souhaitez introduire une réclamation officiellement, vous devez remplir un formulaire de réclamation, qui est accessible dans la section « Documents juridiques » de notre site web. Le Formulaire de réclamation dûment rempli, accompagné d'éléments probants (le cas échéant), doit être soumis à l'adresse suivante complaints@avatrade.com pour une réclamation officielle.

- Veuillez remplir le Formulaire de réclamation de façon claire et précise ainsi que fournir les éléments probants (le cas échéant) ;
- Nous vous tiendrons régulièrement au courant par écrit de l'évolution de l'enquête sur la réclamation, à des intervalles maximum de 20 jours ouvrables ;
- Nous tenterons d'enquêter et de résoudre la réclamation dans les 40 jours ouvrables suivant sa réception ;

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- Lorsque les 40 jours ouvrables se sont écoulés et que la réclamation n'est pas résolue, nous vous informerons du délai prévu dans lequel nous espérons régler la réclamation.
- Nous vous aviserons par écrit, dans les 5 jours ouvrables suivant la fin de l'enquête sur une réclamation, du résultat de l'enquête.
- Une fois qu'une enquête sur une réclamation est terminée, une réponse finale est envoyée au client avec les conclusions de l'enquête ainsi que toutes les explications requises et toutes les mesures correctives que la Société a l'intention de prendre.

Une réponse finale est une réponse écrite de la Société qui, soit :

- (a) accepte la réclamation et, le cas échéant, offre une réparation (la réparation appropriée peut ne pas comprendre une réparation financière, mais simplement des excuses, par exemple) conformément à la politique de la Société visant à résoudre les réclamations à l'amiable et en bons termes commerciaux ; soit
- (b) offre une réparation sans accepter la réclamation, comme geste de bonne volonté et conformément à la politique de la Société de résoudre les réclamations à l'amiable et dans de bonnes conditions commerciales ; soit
- c) rejette la réclamation et en expose les motifs.

Une réclamation sera considérée comme résolue ou réglée lorsque la Société aura envoyé par écrit une réponse finale au Client.

Si vous estimez que votre réclamation n'a pas été résolue de façon satisfaisante, vous pouvez alors la soumettre au Financial Services and Pensions Ombudsman (« FSPO »). Le FSPO est une organisation indépendante qui a été créée pour résoudre les différends entre les institutions financières et leurs clients.

Toute soumission au FSPO doit intervenir dans les six ans suivant notre réponse finale et il convient également de noter que le FSPO n'examinera pas une réclamation avant que nous ayons eu l'occasion de l'examiner.

Pour de plus amples informations sur le FSPO et les services qu'il fournit, nous vous invitons à consulter son site web à l'adresse suivante www.fspo.ie. Vous pouvez également contacter le bureau au +353 1 567 7000 ou écrire à l'adresse suivante : Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irlande.