

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

Az AvaTrade arra törekszik, hogy egyedülálló kereskedelmi élményt nyújtson ügyfeleinek, biztosítva, hogy az ügyfélkezelés minden esetben tisztességesen történjen. Ügyfeleink visszajelzéseit nagyra értékeljük, és termékeink, valamint szolgáltatásaink fejlesztésére használjuk fel. Tisztában vagyunk azzal, hogy időnként történhetnek tévedések, vagy félreértések fordulhatnak elő. Elkötelezettek vagyunk a kérések és panaszok pozitív és megértő kivizsgálása mellett.

Időnként egyes ügyfelek elégedetlenek lehetnek az AvaTrade által nyújtott szolgáltatással, és elismerjük ügyfeleink azon jogát, hogy elégedetlenségük oka udvariasan, szakszerűen és időben kezelésre kerüljön.

A Central Bank of Ireland (Ír Központi Bank, „CBI”) 2012. évi Fogyasztóvédelmi szabályzata (a továbbiakban: „CPC”) a „panaszt” az alábbiak szerint definiálja:

A fogyasztó sérelmének vagy elégedetlenségének kifejezése az alábbiakkal kapcsolatban:

a) a fogyasztó részére egy termék vagy szolgáltatás nyújtása, vagy nyújtásának felajánlása egy szabályozott társaság által;

b) egy szabályozott társaság egy termék vagy szolgáltatás fogyasztónak való nyújtása során elkövetett hibája, vagy a termék vagy szolgáltatás nyújtásának elutasítása.

KIZÁRÓLAG A TELJESKÖRŰEN KITÖLTÖTT, ÉS A MEGFELELŐ ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKKAL (AMENNYIBEN SZÜKSÉGES) EGYÜTT, A COMPLAINTS@AVATRADE.COM E-MAIL-CÍMRE KÜLDÖTT PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP KERÜL A TÁRSASÁG ÁLTAL NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELRE HIVATALOS PANASZKÉNT.

Abban az esetben, ha bármilyen kérdése és/vagy aggálya merül fel és/vagy kifogása és/vagy problémája és/vagy oka van arra, hogy bármilyen tekintetben elégedetlenséget érezzen szolgáltatásunkkal kapcsolatban, először forduljon ügyfélszolgálatunkhoz, mivel a problémák túlnyomó többsége ezen a szinten kezelhető: <http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>

A problémák felmerülhetnek félreértések eredményeként, amelyek ügyfélszolgálatunk közreműködésével egyszerűen megoldhatók. Munkatársaink szívesen segítenek Önnek, és a lehető leghamarabb megkísérlik rendezni a problémát.

Amennyiben ügyfélszolgálatunk nem képes megoldani az ügyet, vagy úgy érzi, hogy szolgáltatásunk nem felel meg az elvárásainak, és ezt a problémát hivatalos panaszként kívánja benyújtani, ki kell töltenie a Panaszbejelentő űrlapot, amely weboldalunk jogi dokumentumokat tartalmazó részén található. A teljeskörűen kitöltött és a megfelelő alátámasztó dokumentumokkal (amennyiben szükséges) együtt, a complaints@avatrade.com e-mail-címre küldött Panaszbejelentő űrlap hivatalos panaszként kerül nyilvántartásba vételre.

- Kérjük, hogy egyértelműen és pontosan töltsse ki a Panaszbejelentő űrlapot, valamint az alátámasztó dokumentumokat (amennyiben szükséges).
- A panaszával kapcsolatos vizsgálat menetéről rendszeresen, legfeljebb 20 munkanapos időközönként írásban küldünk tájékoztatást.
- Problémáját megpróbáljuk a panaszának beérkezésétől számított 40 munkanapon belül kivizsgálni és megoldani.

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

- Amennyiben a 40 munkanap eltelt és a panaszt még nem sikerült megoldani, értesítjük Önt arról a becsült időtartamról, amely alatt reményeink szerint sikerül a problémára megoldást találnunk.
- A vizsgálat eredményéről a panasz kivizsgálásának lezárásától számított 5 munkanapon belül írásban értesítjük.
- Miután lezárult a panasz kivizsgálása, az Ügyfél részére kiállítjuk a Végleges választ, amely tartalmazza a kivizsgálás eredményét, minden szükséges magyarázatot, valamint a Társaság által tervezett javító intézkedéseket is.

A Végleges válasz a Társaság írásbeli válasza, amely vagy:

- (a) elfogadja a Panaszt, és adott esetben jogorvoslatot nyújt (a megfelelő jogorvoslat nem feltétlenül jár pénzügyi jóvátétellel, például lehet egyszerű bocsánatkérés) a Társaság Panaszok békés és jó üzleti szempontok szerint történő rendezésére vonatkozó szabályzata alapján;
- (b) a Panasz elfogadása nélkül nyújt jogorvoslatot jóindulatának kifejezéséeként, a Társaság Panaszok békés és jó üzleti szempontok szerint történő rendezésére vonatkozó szabályzata alapján; vagy
- (c) elutasítja a Panaszt, és megindokolja azt.

A Panasz akkor tekinthető megoldottnak vagy rendezettnek, amikor a Társaság írásban megküldi a Végleges választ az Ügyfél részére.

Amennyiben Ön úgy érzi, hogy Panaszát nem sikerült kielégítően megoldani, panaszával a Financial Services and Pensions Ombudsman (Pénzügyi Szolgáltatásokért és Nyugdíjakért Felelős Ombudsman, „FSPO”) szervezethez fordulhat. Az FSPO egy független szervezet, amelyet a pénzügyi intézmények és ügyfeleik közötti viták rendezésére hoztak létre.

Az FSPO-nak a kérést a Végleges válasz átvételétől számított hat éven belül kell megküldeni. Vegye figyelembe, hogy az FSPO mindaddig nem vizsgálja ki a panaszt, amíg a panasz megvitatására nem volt lehetőségünk.

További tájékoztatást az FSPO-val és az általa nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban a következő weboldalon talál: www.fspo.ie. Emellett fordulhat az irodához a +353 1 567 7000-es telefonszámon, vagy írhat a következő címre: Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland.