

# PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

---

AvaTrade mira a fornire ai propri clienti un'esperienza di trading senza eguali, garantendo che tutti i clienti siano trattati equamente. Apprezziamo i feedback di ogni tipo dai nostri clienti e li utilizziamo per migliorare i nostri prodotti e servizi. Siamo consapevoli che di tanto in tanto le cose possano non andare per il verso giusto o che possano esserci delle incomprensioni. Miriamo a gestire le richieste e i reclami positivamente e con benevolenza.

Può succedere che di tanto in tanto i clienti siano insoddisfatti con alcuni aspetti del servizio fornito da AvaTrade e riconosciamo il diritto dei clienti di veder gestita la propria espressione di insoddisfazione con cortesia, professionalità e tempestività.

Il Codice di protezione dei consumatori (Consumer Protection Code - "CPC") del 2012 della Central Bank of Ireland (Banca centrale d'Irlanda) indica che per "reclamo" si intende:

Una lamentela o un'espressione di insoddisfazione di un cliente in relazione a:

- a) la fornitura o l'offerta di fornitura di un prodotto o servizio ad un consumatore da parte di un'entità regolamentata, oppure
- b) la mancata fornitura o il rifiuto di fornitura di un prodotto o un servizio ad un consumatore da parte di un'entità regolamentata.

**SOLO I MODULI PER I RECLAMI DEBITAMENTE COMPILATI E ACCOMPAGNATI DA PROVE A SUPPORTO ADEGUATE (IN BASE AL SINGOLO CASO) INVIATI A [COMPLAINTS@AVATRADE.COM](mailto:COMPLAINTS@AVATRADE.COM) VERRANNO REGISTRATI COME RECLAMI DA PARTE DELLA SOCIETÀ.**

Per qualsiasi domanda e/o dubbio e/o problema e/o motivo di insoddisfazione rispetto a qualsiasi aspetto del nostro servizio, ti invitiamo a contattare in prima analisi il team del servizio clienti a <http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>, in quanto la vasta maggioranza dei problemi possono essere gestiti a questo livello.

I problemi possono nascere da incomprensioni e possono essere risolti facilmente dal team del servizio clienti che sarà lieto di aiutarti per provare a risolvere la questione il prima possibile.

Se il servizio clienti non dovesse essere in grado di risolvere la questione o se ritieni che il nostro servizio non sia in linea con le tue aspettative e desideri trasformare il caso in reclamo formale, devi compilare il modulo per i reclami, accessibile nella sezione Documentazione legale del nostro sito internet. Il modulo per i reclami completato accompagnato da prove a supporto adeguate (in base al singolo caso) deve essere inviato all'indirizzo: [complaints@avatrade.com](mailto:complaints@avatrade.com) per essere registrato come reclamo formale.

- Compila il modulo per i reclami in modo chiaro e accuratamente con la documentazione a supporto (ove necessario).
- Forniremo aggiornamenti per iscritto su base regolare in merito allo stato di avanzamento delle indagini sul reclamo e comunque ad intervalli non superiori a 20 giorni lavorativi.
- Proveremo a concludere le indagini e risolvere il reclamo entro 40 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso;
- Qualora siano trascorsi 40 giorni lavorativi e il reclamo non sia stato risolto, provvederemo a informarti delle tempistiche entro le quali auspichiamo di risolvere il reclamo.

# PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

---

- Ti informeremo per iscritto dell'esito entro 5 giorni lavorativi dal completamento delle indagini inerenti il reclamo.
- Una volta completate le indagini per un reclamo presentato, il cliente riceverà una risposta finale con l'esito delle stesse, una eventuale spiegazione ed eventuali misure correttive che la Società intende intraprendere.

Una risposta finale è una risposta scritta della Società che può:

- (a) accettare il reclamo e, se appropriato, offrire una forma di rimedio (tale forma di compensazione potrebbe non integrare un indennizzo finanziario e potrebbe, a titolo esemplificativo, comportare semplicemente delle scuse) in linea con la politica della Società che prevede la risoluzione amichevole e secondo buone prassi aziendali;
- (a) offrire una forma di rimedio senza accettare il reclamo come gesto di benevolenza in linea con la politica della Società che prevede la risoluzione amichevole e secondo buone prassi aziendali; oppure
- (c) rigettare il reclamo e fornire motivazioni in merito.

Il reclamo verrà considerato risolto quando la Società invia la risposta finale per iscritto al Cliente.

Qualora si ritenga che il reclamo non si stato risolto in modo soddisfacente, è possibile riferire il reclamo al Financial Services and Pensions Ombudsman ("FSPO"). Il FSPO è un'organizzazione indipendente costituita per la risoluzione delle controversie tra gli istituti finanziari e i clienti.

Qualsiasi escalation al FSPO deve avvenire entro sei anni dalla data in cui la Società ha fornito la propria risposta finale al Cliente. Inoltre, si fa presente che il FSPO non prenderà in considerazione i reclami fintanto che la Società non ha avuto l'opportunità di rispondere ad un reclamo.

Per maggiori informazioni sul FSPO e i servizi forniti, consultare il sito Internet: [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie). In alternativa, è possibile contattare l'ufficio al: +353 1 567 7000 o per iscritto a: Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland.