

PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

La politica di AvaTrade è di fornire ai clienti il più alto livello possibile di servizio. Tuttavia, è inevitabile che qualche volta alcuni clienti possano essere insoddisfatti di alcuni aspetti del servizio che AvaTrade fornisce e riconosciamo il diritto dei clienti di comunicare qualsiasi espressione di insoddisfazione di modo che venga gestita con cortesia, professionalità e tempestività.

Nell'ipotesi che lei abbia ragione di sentirsi insoddisfatto di qualsiasi aspetto del nostro servizio, per prima cosa lei dovrebbe contattare il nostro team di servizi di assistenza al cliente, dato che grande parte dei problemi possono essere gestiti a questo livello, andando sul link:

<http://www.avatrade.it/about-avatrade/contact->

Molto spesso i problemi che emergono sono risultato di semplice incomprensione e possono essere risolti dal nostro team di servizi di assistenza al cliente.

Qualora il nostro team non sia in grado di risolvere la questione o se lei ritiene che il nostro servizio non abbia soddisfatto le sue aspettative e desidera trasformare questo problema in un reclamo formale, può allora rivolgersi a complaints@avatrade.com

- Per cortesia descriva chiaramente il suo reclamo, per iscritto.
- Le forniremo per iscritto un regolare aggiornamento sul progresso dell'esame del reclamo a intervalli non superiori a 20 giorni lavorativi;
- Proveremo a esaminare e risolvere il reclamo entro 40 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo;
- Laddove 40 giorni lavorativi siano trascorsi e il reclamo non venga risolto, la informeremo del periodo di tempo previsto entro quale speriamo di risolvere il reclamo.
- La avviseremo per iscritto, entro 5 giorni dal completamento dell'esame del reclamo, del risultato dell'indagine.

Qualora lei non ritenga che il suo reclamo sia stato risolto in modo soddisfacente lei sarà allora in grado di riferire il suo reclamo al *Financial Services Ombudsman* [Difensore Civile Servizi Finanziari]. Il *Financial Services Ombudsman* è un'organizzazione indipendente creata per risolvere dispute tra istituzioni finanziarie e i loro clienti.

Qualsiasi comunicazione al *Financial Services Ombudsman* deve avvenire entro sei anni dalla data della nostra lettera di risposta finale a lei inviata, e lei deve anche prendere nota del fatto che il *Financial Ombudsman Service* non esaminerà qualunque reclamo fino a quando

PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

noi non abbiamo avuto l'opportunità di risolvere il reclamo in questione.

Per ulteriori informazioni sul *Financial Services Ombudsman* e i servizi che fornisce, per cortesia visiti il suo sito web all'indirizzo www.financialombudsman.ie. Alternativamente, lei può contattare l'ufficio telefonicamente al numero 1890 88 20 90 o scrivere a: Financial Services Ombudsman, 3rd floor, Lincoln Place, Dublin 2, Irlanda.