

# KLACHTENBEHANDELINGSPROCES

---

AvaTrade streeft ernaar onze klanten een ongeëvenaarde handelservaring te bieden en ervoor te zorgen dat alle klanten eerlijk worden behandeld. Wij waarderen alle soorten feedback van onze klanten en gebruiken deze om onze producten en diensten te verbeteren. Wij begrijpen dat van tijd tot tijd dingen mis kunnen gaan en misverstanden kunnen optreden. Wij doen er alles aan om uw vragen en klachten op behulpzame en sympathieke wijze te behandelen.

Het gebeurt van tijd tot tijd dat klanten ontevreden zijn over de aspecten van de service die AvaTrade biedt, en wij erkennen het recht dat zij hebben om een hoffelijke, professionele en tijdige behandeling door ons van elke uiting van ontevredenheid te krijgen.

De Code Consumentenbescherming 2012 (CPC) van de Centrale Bank van Ierland (CBI) definieert een 'klacht' als

Een uitdrukking van grief of ontevredenheid van een consument, in verband met:

- a) de levering of bieding van een product of dienst aan een consument door een gereguleerde entiteit, of
- b) het falen of weigeren van een gereguleerde entiteit om een product of dienst te leveren aan een consument.

**ALLEEN EEN VOLLEDIG INGEVULD KLACHTENFORMULIER DAT IN COMBINATIE MET ADEQUATE ONDERSTEUNENDE BEWIJSMIDDELEN (INDIEN NODIG) WORDT GELEVERD AAN [COMPLAINTS@AVATRADE.COM](mailto:COMPLAINTS@AVATRADE.COM) ZAL DOOR HET BEDRIJF ALS KLACHT WORDEN ERKEND.**

In het geval dat u een vraag hebt en/of zorg en/of probleem en/of reden hebt om niet tevreden te zijn met enig aspect van onze dienstverlening, dient u in de eerste plaats contact op te nemen met onze klantenservice, aangezien de overgrote meerderheid op deze wijze kan worden opgelost, via: <http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>

Het is mogelijk dat uw probleem is ontstaan ten gevolge van een misverstand, en in dat geval makkelijk kan worden opgelost door onze klantenservice. Wij zullen proberen het probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Als onze klantenservice het probleem niet kan oplossen of als onze service niet aan uw verwachtingen voldoet en u deze kwestie wilt aankaarten als formele klacht, moet u een klachtenformulier invullen dat u kunt vinden in het websitegedeelte met juridische documenten. Het ingevulde klachtenformulier, in combinatie met voldoende ondersteunend bewijsmateriaal (indien nodig), moet worden ingediend bij [complaints@avatrade.com](mailto:complaints@avatrade.com) om als formele klacht behandeld te kunnen worden.

- Vul het klachtenformulier duidelijk en nauwkeurig in, in combinatie met bewijsmateriaal (indien nodig).
- Wij zullen u voorzien van een regelmatige schriftelijke update over de voortgang van het onderzoek naar de klacht, met tussenpozen van niet meer dan 20 werkdagen;
- Wij zullen proberen de klacht binnen 40 werkdagen na ontvangst van de klacht te onderzoeken en op te lossen;

# KLACHTENBEHANDELINGSPROCES

---

- Wanneer de 40 werkdagen zijn verstreken en de klacht niet is opgelost, zullen we u op de hoogte stellen van het verwachte tijdsbestek waarbinnen we de klacht hopen op te lossen.
- We zullen u binnen 5 werkdagen na voltooiing van het onderzoek naar een klacht schriftelijk op de hoogte brengen van de uitkomst van het onderzoek.
- Zodra een onderzoek als klacht is afgerond, ontvangt de Klant een Definitieve reactie met de uitkomst van het onderzoek, samen met de vereiste uitleg en eventuele corrigerende maatregelen die het Bedrijf van plan is te nemen.

Een Definitieve reactie is een schriftelijke reactie van het Bedrijf die uit één van de volgende opties bestaat:

(A) Het aanvaarden van de klacht en, indien van toepassing, verhaal bieden (dit mag geen financiële verhaalsmogelijkheden inhouden, maar wel bijvoorbeeld een verontschuldiging) in overeenstemming met het beleid van het Bedrijf om klachten op minnelijke en professionele wijze op te lossen;

(B) Verhaal bieden zonder de Klacht te accepteren, als gebaar van goede wil en in overeenstemming met het beleid van de Onderneming om klachten op minnelijke en professionele wijze op te lossen; of

(C) Het verwerpen van de klacht en hier redenen voor geven.

Een Klacht wordt geacht te zijn opgelost of afgewikkeld indien het Bedrijf schriftelijk aan de klant een Definitieve reactie heeft verzonden.

Als u niet vindt dat uw klacht naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht doorverwijzen naar de Financial Services and Pensions Ombudsman ("FSPO"). De FSPO is een onafhankelijk instituut dat werd opgericht door banken en andere financiële dienstverleners om klachten en geschillen over verzekeringen, hypotheken, leningen, financieringen en beleggingen op te lossen.

Elk contact met de FSPO moet binnen zes jaar na onze Definitieve reactie aan u plaatsvinden. Houd er rekening mee dat de FSPO een klacht niet zal behandelen totdat wij hier de gelegenheid voor hebben gehad.

Voor aanvullende informatie over de FSPO en de diensten die het biedt, zie de website <https://www.kifid.nl/>. U kunt ook contact opnemen met het kantoor door te bellen naar +353 1 567 700 of te schrijven naar: Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland