

PROCES ROZPATRYWANIA SKARG

AvaTrade dąży do zapewnienia swoim klientom niezrównanego doświadczenia handlowego, upewniając się, że wszyscy klienci są traktowani sprawiedliwie. Cenimy opinie naszych Klientów i bierzemy je pod uwagę, aby doskonalić nasze produkty i usługi. Jesteśmy świadomi, że od czasu do czasu coś może się nie udać lub mogą wystąpić nieporozumienia. Jesteśmy zobowiązani do pozytywnego i życzliwego rozpatrywania zapytań i skarg.

Co jakiś czas niektórzy klienci mogą być niezadowoleni z określonych aspektu(ów) usługi świadczonej przez AvaTrade i uznajemy prawo klientów do wyrażenia niezadowolenia w sposób uprzejmy, profesjonalny i terminowy.

Przepisy ConsumerProtection Code 2012 ("CPC") Banku Centralnego Irlandii ("CBI") definiują "skargę" jako:

Wyrażenie zażalenia lub niezadowolenia konsumenta w związku z:

- a) dostarczeniem lub zaoferowaniem dostarczenia produktu lub usługi konsumentowi przez podmiot podlegający regulacji, lub
- b) niedostarczeniem lub odmową dostarczenia przez podmiot objęty regulacją produktu lub usługi konsumentowi przez podmiot objęty regulacją.

TYLKO NALEŻYCI WYPEŁNIONY FORMULARZ SKARGI, ZŁOŻONY WRAZ Z ODPOWIEDNIMI DOWODAMI (W RAZIE POTRZEBY) NA ADRES COMPLAINTS@AVATRADE.COM ZOSTANIE ZAREJESTROWANY PRZEZ FIRMĘ JAKO SKARGA.

W przypadku jakichkolwiek pytań i/lub obaw i/lub problemów i/lub powodów, aby czuć się niezadowolonym z jakiegokolwiek aspektu naszych usług, w pierwszej kolejności należy skontaktować się z naszym zespołem obsługi klienta za pośrednictwem: <http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>, ponieważ zdecydowana większość problemów może być rozwiązana na tym poziomie.

Problemy mogą powstać w wyniku nieporozumień i mogą być łatwo rozwiązane przez nasz zespół obsługi klienta, który chętnie Ci pomoże i postara się rozwiązać problem jak najszybciej.

Jeśli zespół obsługi klienta nie jest w stanie rozwiązać problemu lub uważasz, że nasze usługi nie spełniły Twoich oczekiwań i chcesz zgłosić ten problem jako formalną skargę, musisz wypełnić Formularz Skargi, który jest dostępny w sekcji dokumentów prawnych na naszej stronie internetowej. Wypełniony formularz skargi wraz z odpowiednimi dowodami (w razie potrzeby) należy przesać na adres complaints@avatrade.com w celu zarejestrowania go jako formalnej skargi.

- Proszę wypełnić formularz skargi w sposób jasny i załączyć dowody (jeśli to konieczne).
- Będziemy regularnie przekazywać Ci pisemne informacje na temat postępów w rozpatrywaniu skargi w odstępach czasu nie dłuższych niż 20 dni roboczych;
- Postaramy się zbadać i rozstrzygnąć skargę w ciągu 40 dni roboczych od otrzymania skargi;
- W przypadku, gdy upłynęło 40 dni roboczych i skarga nie została rozstrzygnięta, poinformujemy Cię o przewidywanym terminie, w którym mamy nadzieję rozstrzygnąć skargę.

PROCES ROZPATRYWANIA SKARG

- W ciągu 5 dni roboczych od zakończenia rozpatrywania skargi poinformujemy Cię na piśmie o wyniku.
- Po zakończeniu procesu rozpatrywania, jeżeli skarga jest rozstrzygnięta, Klientowi zostanie wydana Ostateczna Odpowiedź wraz z wynikiem procesu rozpatrywania skargi oraz z wymaganymi wyjaśnieniami i wszelkimi środkami zaradczymi, które Firma zamierza podjąć.

Ostateczna odpowiedź jest pisemną odpowiedzią firmy, która:

- (a) Przyjmuje Skargę i, w razie potrzeby, oferuje zadośćuczynienie (odpowiednie zadośćuczynienie może nie wiązać się z finansowym zadośćuczynieniem, może, na przykład, pociągać za sobą jedynie przeprosiny) zgodnie z polityką Firmy dotyczącą polubownych rozwiązań oraz dobrej praktyki biznesowej;
- (b) oferuje zadośćuczynienie bez przyjmowania Skargi jako gest dobrej woli i zgodnie z polityką Firmy w zakresie polubownych rozwiązań oraz dobrej praktyki biznesowej;
- c) odrzuca skargę i podaje przyczyny jej odrzucenia.

Kwestia Skargi zostanie uznana za rozwiązana lub rozstrzygnięta, jeżeli Firma przesłała Klientowi Ostateczną Odpowiedź w formie pisemnej.

Jeśli nie uważasz, że Twoja skarga została rozwiązana w sposób zadowalający, możesz skierować skargę do rzecznika usług finansowych i emerytur ("FSPO"). FSPO jest niezależną organizacją powołaną w celu rozwiązywania sporów między instytucjami finansowymi a ich klientami.

Każde skierowanie do FSPO musi nastąpić w ciągu sześciu lat od daty naszej Ostatecznej Odpowiedzi na Twoją Skargę, a Ty musisz także pamiętać, że FSPO nie rozpatrzy skargi, dopóki my nie będziemy mieli możliwości jej rozpatrzenia.

Dodatkowe informacje na temat FSPO i usług, które świadczy, można znaleźć na stronie internetowej FSPO pod adresem www.fspo.ie. Można również skontaktować się z biurem pod numerem telefonu +353 1 567 7000 lub przesłać korespondencję na adres: Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irlandia.