

PROCESSO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A AvaTrade procura disponibilizar aos nossos clientes uma experiência incomparável de negociação, assegurando que todos os clientes são tratados de forma equitativa. Damos valor a todo o tipo de opiniões dos nossos Clientes e fazemos uso das mesmas para melhorar os nossos produtos e serviços. Entendemos que de tempos a tempos as coisas possam correr menos bem ou possam existir mal-entendidos. Estamos comprometidos em lidar com as questões e reclamações de forma positiva e compreensiva.

De tempos a tempos alguns clientes podem ficar insatisfeitos com algum aspeto do serviço que a AvaTrade disponibiliza e reconhecemos o direito dos consumidores em verem qualquer expressão de insatisfação resolvida com cortesia, profissionalismo e atempadamente.

O Código de Proteção do Consumidor (o “CPC”) do Banco Central da Irlanda (“CBI”) 2012 define “reclamação” como

Uma expressão de ressentimento ou insatisfação de um cliente, relacionada com:

- a) o fornecimento ou a disponibilidade do fornecimento de um produto ou serviço a um consumidor por uma entidade regulamentada, ou
- b) a falha ou recusa de uma entidade regulamentada em disponibilizar um produto ou serviço a um consumidor.

APENAS OS FORMULÁRIOS DE RECLAMAÇÃO DEVIDAMENTE PREENCHIDOS E SUBMETIDOS COM OS DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS ADEQUADOS (CONFORME SEJA NECESSÁRIO) SUBMETIDOS PARA COMPLAINTS@AVATRADE.COM SERÃO REGISTADOS COMO RECLAMAÇÕES FORMAIS PELA EMPRESA.

Caso tenha alguma pergunta ou dúvida e/ou preocupação e/ou questão e/ou problema e/ou motivo de insatisfação relativamente a qualquer aspeto do nosso serviço, deve em primeiro lugar contactar a nossa equipa de atendimento ao cliente, uma vez que a maior parte destas questões podem ser solucionadas a este nível, através de: <http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>

As questões podem surgir como resultado de mal-entendidos e podem ser facilmente solucionadas pela nossa equipa de atendimento ao cliente que estará pronta para o ajudar e irá tentar resolver a questão com a maior brevidade possível.

Caso a nossa equipa de atendimento ao cliente não conseguir resolver a questão ou considere que o nosso serviço não foi ao encontro das suas expectativas e pretende expor a questão através de uma reclamação formal, deverá preencher o Formulário de Reclamação, que está disponível na seção de documentação legal no nosso website. O formulário de reclamação devidamente preenchido com os documentos justificativos adequados (conforme seja necessário) devem ser submetidos para complaints@avatrade.com de modo a serem registados como reclamação formal.

- Preencha o Formulário de Reclamação de forma clara e precisa juntamente com a documentação justificativa (conforme seja necessário).
- Iremos disponibilizar-me atualizações por escrito regularmente sobre o progresso do tratamento da reclamação em intervalos não superiores a 20 dias úteis.

PROCESSO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

- Iremos tentar tratar e resolver a reclamação no prazo de 40 dias úteis após a receção da reclamação;
- Caso tenham sido transcorridos os 40 dias úteis e a reclamação não tenha sido solucionada, iremos informá-lo sobre o intervalo de tempo antecipado durante o qual pretendemos solucionar a reclamação.
- Iremos notificá-lo por escrito, no prazo de 5 dias úteis após conclusão do tratamento da reclamação, dos resultados do tratamento.
- Quando o tratamento da reclamação estiver concluído, será emitida uma Resposta Final ao Cliente com os resultados do tratamento juntamente com as explicações necessárias e as medidas preventivas que a Empresa pretende tomar.

Uma Resposta Final é uma resposta escrita da Empresa que contém uma das seguintes respostas:

- (a) Aceita a Reclamação e, quando apropriado, disponibiliza compensação (a compensação adequada poderá não envolver meios financeiros podendo, por exemplo, envolver apenas um pedido de desculpas) em conformidade com a política da Empresa para solucionar as reclamações de forma amigável e em termos comerciais adequados;
- (b) Disponibiliza compensação sem aceitar a Reclamação, como gesto de boa vontade e em conformidade com a política da Empresa para solucionar as reclamações de forma amigável e em termos comerciais adequados; ou
- (c) Rejeita a reclamação e explica os motivos para tal.

Uma Reclamação será considerada tratada e solucionada quando a Empresa tiver enviado uma Resposta Final para o Cliente.

Caso considere que a sua reclamação não foi resolvida de forma satisfatória, poderá então apresentar uma reclamação junto do Provedor dos Serviços Financeiros e Fundos ("FSPO"). O FSPO é uma organização independente que foi criada para resolver disputas entre as instituições financeiras e os seus clientes.

Qualquer pedido junto do FSPO deve ocorrer no prazo de seis anos após a emissão da sua Resposta Final, devendo também ter em atenção que o FSPO apenas poderá considerar a reclamação após termos tido a oportunidade de proceder ao respetivo tratamento da mesma.

Para informações adicionais sobre o FSPO e os serviços que disponibiliza, consulte o nosso website em www.fspo.ie. Em alternativa, poderá contactar os nossos escritórios através do número +353 1 567 7000 ou por escrito para: Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland.