

PROCESS FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

AvaTrade strävar efter att erbjuda våra kunder en oslagbar handelsupplevelse, och att se till att alla kunder behandlas rättvist. Vi värdesätter all feedback från våra kunder, och använder deras synpunkter för att förbättra våra produkter och tjänster. Vi förstår att det ibland kan uppstå fel eller missförstånd, och vi vill alltid hantera förfrågningar eller klagomål på ett positivt och sympatiskt sätt.

Då och då kan det hända att kunder är missnöjda med någon del eller några delar av de tjänster som AvaTrade tillhandahåller. Vi är medvetna om att kunden har rättigheten att få ett uttryck för sitt missnöje hanterat och besvarat på ett artigt och professionellt sätt, utan onödiga förseningar.

Irlands centralbank (The Central Bank of Ireland, "CBI") definierar i 2012 års riktlinjer Consumer Protection Code ("CPC") ett "klagomål" som

Ett uttryck för missnöje eller ett klagomål från en kund, i samband med:

a) att bolaget tillhandahåller produkter eller tjänster till kunder och att bolaget regleras av en myndighet eller en annan organisation, eller

b) att ett reglerat bolag inte kan eller vägrar att tillhandahålla en produkt eller tjänst till en kund.

BOLAGET REGISTRERAR ENDAST ETT KORREKT IFYLLT KLAGOMÅLSFORMULÄR MED TILLRÄCKLIG KOMPLETTERANDE DOKUMENTERING (OM TILLÄMPLIGT) SOM SKICKATS IN TILL COMPLAINTS@AVATRADE.COM SOM ETT OFFICIELLT KLAGOMÅL.

Om du har frågor och/eller problem och/eller spörsmål och/eller anledning att vara missnöjd med någon aspekt av tjänsterna så bör du i första hand kontakta vår kundtjänst, då de flesta problem kan hanteras på den nivån. Vänligen kontakt kundtjänsten via: <http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>

Vissa problem kan orsakas av missförstånd, och kan därför enkelt lösas av vår kundtjänst, som gärna står till tjänst och som hjälper dig att lösa problemet så snabbt som möjligt.

Om vår kundtjänst inte kan lösa problemet, eller om du anser att de inte har uppnått dina förväntningar och om du vill lämna in ett formellt klagomål så måste du fylla i klagomålsformuläret, vilket du hittar bland de rättsliga dokumenten på vår webbsida. Det ifyllda klagomålsformuläret ska med medföljande, kompletterande dokumentering (om tillämpligt) skickas till complaints@avatrade.com och kan först då registreras som ett formellt klagomål.

- Vänligen fyll i klagomålsformuläret med tydlig och korrekt information, och skicka in det med kompletterande dokumentering (om tillämpligt).
- Vi kommer att tillhandahålla regelbundna, skriftliga uppdateringar om undersökningen av ditt klagomål vid intervaller om högst 20 vardagar.
- Vi ämnar undersöka klagomålet och hitta en lösning inom 40 vardagar från dagen då vi tar emot klagomålet.
- Om 40 vardagar har förflutit och om vi inte har hittat en lösning så kommer vi att informera dig om detta samt om den uppskattade tidsramen för att hitta en lösning.
- Vi kommer skriftligen att meddela dig inom 5 vardagar av avslutad undersökning av ditt klagomål, och i detta meddelande informera dig om resultatet av vår undersökning.

PROCESS FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

- När vi har slutfört vår undersökning av ett klagomål så skickar vi ett slutgiltigt svar till kunden, med information om resultatet av undersökningen samt (om tillämpligt) förklaring av detta och eventuella åtgärder som vi ämnar vidta.

Ett slutgiltigt svar är ett skriftligt svar från bolaget som antingen:

- (a) Accepterar klagomålet och, om tillämpligt, erbjuder gottgörelse (lämpligt gottgörelse är inte nödvändigtvis ekonomisk gottgörelse, utan kan till exempel vara en ursäkt) i enlighet med bolagets policy för att hantera klagomål på ett artigt och professionellt sätt;
- (b) Erbjuder gottgörelse utan att acceptera klagomålet. I dessa fall kan bolaget erbjuda gottgörelse som "goodwill", i enlighet med bolagets policy för att hantera klagomål på ett artigt och professionellt sätt; eller
- (c) Nekar klagomålet och anger anledningen/anledningarna till detta.

Ett klagomål bedöms vara besvarat och hanterat när bolaget har skickat ett slutgiltigt, skriftligt svar till kunden.

Om du anser att ditt klagomål inte har hanterats på ett nöjaktigt sätt så kan du skicka ditt klagomål till Irlands ombudsman för finansiella tjänster och pensioner (the Financial Services and Pensions Ombudsman, "FSPO"). FSPO är en oberoende organisation som grundades för att lösa dispyter mellan finansiella institutioner och deras kunder.

Eventuella klagomål som skickas till FSPO måste skickas inom sex år av vårt slutgiltiga svar till dig. Du bör även notera att FSPO ej behandlar klagomål i fall där vi inte har fått möjlighet att hantera klagomålet först.

För ytterligare information om FSPO och de tjänster de erbjuder, vänligen se www.fspo.ie. Det är även möjligt att kontakta FSPO genom att ringa +353 1 567 7000 eller genom att skriva till Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irland.