

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

Al completar este Formulario de Reclamación, está enviando una reclamación formal a AvaTrade en relación con su cuenta comercial.

"Reclamación": expresión de insatisfacción por parte de un cliente con respecto a la provisión de servicios de inversión y/o servicios complementarios que AvaTrade le proporcionó.

SOLO LOS FORMULARIOS DE RECLAMACIÓN TOTALMENTE CUMPLIMENTADOS Y APOYADOS POR MEDIOS DE PRUEBA ADECUADOS (IMPRESCINDIBLE), ENVIADOS A COMPLAINTS@AVATRADE.COM, SE REGISTRARÁN COMO UNA RECLAMACIÓN FORMAL.

1. INFORMACIÓN PERSONAL DEL RECLAMANTE

INFORMACIÓN PERSONAL DEL RECLAMANTE	
Nombre Completo	
Nº Cuenta Trading	
Nº Pasaporte/DI	
Nacionalidad	
Ocupación	

2. DETALLES DE CONTACTO DEL RECLAMANTE

DETALLES DE CONTACTO DEL RECLAMANTE	
Email	
Teléfono	
Dirección	
País	

3. DETALLES DE LA RECLAMACIÓN

3.1 Elija una Categoría que describa su Reclamación de forma genérica:

Si otros:

3.2 Seleccione con precisión la causa de su reclamación:

Si otros:

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

3.3 Fecha en que detectó el problema:

3.4 3.Cantidad en disputa (por favor, especifique la divisa):

3.5 ¿Se ha puesto en contacto con Atención al Cliente en relación con el problema? Si es así, por favor incluya fecha(s), nombre del interlocutor y resultado:

3.6 Descripción de los hechos, motivos de su Reclamación y cómo le ha afectado:

Si es posible, facilítenos las pruebas de apoyo necesarias para sostener su reclamación (por ejemplo, capturas de pantalla de la plataforma AvaTrade, comunicación con el servicio de atención al cliente, etc.).

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

3.7 Sección(es) de **Términos y Condiciones*** que, en su opinión, se ha(n) vulnerado:

3.8 Sección (es) del **Informe de Evaluación de Riesgos*** que, en su opinión, se ha(n) vulnerado:

* Los **Términos y Condiciones** y el **Informe de Evaluación de Riesgos** actualizados están disponibles en la sección de documentos legales de nuestra página web.

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

3.9 Describa qué medidas(s) podemos tomar para solucionar su problema:

--

4. Declaración Responsable y Consentimientos

4.1. Yo, personalmente, afirmo entender y muestro mi acuerdo con:

4.1.1. Mi Reclamación no será considerada a menos que el Formulario de Reclamación presentado esté debidamente cumplimentado con toda la información requerida y vaya acompañado de medios de prueba que sostengan adecuadamente (imprescindible) mi reclamación.

4.1.2. AvaTrade confirmará por escrito la recepción dentro de los cinco (5) días a partir de la fecha de recepción de mi reclamación, indicando que mi reclamación ha sido reconocida y que está siendo investigada.

4.1.3. AvaTrade proporcionará por escrito una actualización periódica sobre el progreso de la investigación de mi reclamación en plazos de no más de 20 días hábiles.

4.1.4. 4.1.4 Se me proporcionará una respuesta final motivada tan pronto como sea posible o dentro de los 40 días hábiles desde la recepción de la reclamación. Si AvaTrade no puede resolver mi reclamación dentro de los 40 días hábiles, se me informará del plazo previsto dentro del cual AvaTrade espera resolver la reclamación.

4.1.5. Mi reclamación se considerará resuelta o pactada al recibir de la compañía la Respuesta Final por escrito. No habrá más comunicación, ya que mi reclamación se considerará cerrada.

4.1.6. AvaTrade procesará y tramitará mi reclamación en función de los hechos y circunstancias relacionados con su aparición.

4.2. Confirmando que toda la información proporcionada anteriormente es completa, verdadera y precisa y me comprometo a notificar de inmediato a la compañía cualquier cambio en esta información o si dicha información deja de ser verdadera y precisa.

4.3. Doy mi consentimiento y autorizo a AvaTrade para almacenar y procesar información personal con el único fin de investigar la reclamación que presento con este formulario.

Nombre Completo Reclamante:	
Email Reclamante:	
Fecha:	

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

De Uso Exclusivo Interno

Fecha de recepción del Formulario de Reclamación:	
Recibido por [nombre del Reclamante y email utilizado]:	
Confirmación de N° Cuenta de Trading	
Confirmación entidad del reclamante es un cliente:	
Enviar Respuesta Final antes de:	