

HANTERINGSPROCESSEN FÖR KLAGOMÅL

Det är AvaTrades policy att ge högsta möjliga service till våra kunder. Det är dock oundvikligt att från tid till annan kan en del kunder bli missnöjda med aspekter av tjänsten som AvaTrade tillhandahåller och vi tillstår kundernas rätt att få alla uttryck för missnöje behandlade på ett hövligt, professionellt och lämpligt sätt.

I den osannolika händelsen att du har anledning att känna missnöje med någon aspekt av vår tjänst, bör du i första hand kontakta vår kundtjänst som kan hantera den stora majoriteten av problem på denna nivå via:

<http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>

Ofta kan problem uppstå till följd av missförstånd och kan enkelt lösas via vår kundtjänst.

Om vår kundtjänst inte kan lösa frågan eller om du känner att vår tjänst inte har uppfyllt dina förväntningar och du vill ta upp den här frågan som ett formellt klagomål, hänvisar vi till complaints@avatrade.com

- Framställ klagomålet tydligt och helst skriftligt.
- Vi kommer att förse dig med en vanlig skriftlig uppdatering om framstegen i utredningen av klagomålet i intervaller som inte är större än 20 bankdagar;
- Vi kommer att försöka att undersöka och lösa klagomål inom 40 arbetsdagar efter att ha mottagit klagomålet;
- Om 40 arbetsdagar har gått och klagomålet inte är löst, kommer vi att informera dig om den förväntade tidsramen inom vilken vi hoppas att lösa klagomålet.
- Vi kommer att meddela dig skriftligen inom 5 dagar från slutförandet av utredningen av ett klagomål, om resultatet av undersökningen.

Om du inte känner att ditt klagomål har lösts på ett tillfredsställande sätt kan du vända dig till Financial Services Ombudsman. Financial Services Ombudsman är en oberoende organisation som bildades för att lösa tvister mellan finansinstitut och deras kunder.

Alla remisser till Financial Services Ombudsman måste ske inom sex år från vårt sista svarsbrev till dig och du bör också notera att Financial Services Ombudsman inte kommer att överväga ett klagomål förrän vi har haft möjlighet att ta itu med klagomålet.

HANTERINGSPROCESSEN FÖR KLAGOMÅL

För ytterligare information om Financial Services Ombudsman och de tjänster som tillhandahålls, se deras hemsida www.financialombudsman.ie. Alternativt kan du kontakta kontoret på 1890 88 20 90 eller skriva till: Financial Services Ombudsman, 3rd floor, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland.