

VALITUSTEN KÄSITTELYPROSESSI

AvaTraden käytäntö on tarjota asiakkaillemme parasta mahdollista palvelua. On kuitenkin väistämätöntä, että joissakin tilanteissa jotkin asiakkaat saattavat olla tyytymättömiä joihinkin AvaTraden tarjoaman palvelun osa-alueisiin. Me noudatamme periaatteita, joiden mukaan kaikki asiakkaiden ilmoittamat tyytymättömyydenaiheet käsitellään nopeasti asiallisella ja ammatillisella tavalla.

Sen epätodennäköisen tapahtuman sattuessa, että sinulla on syytä tuntea olevasi tyytymätön mihinkään palvelumme osa-alueeseen, ole hyvä ja ota yhteyttä asiakaspalvelutiimiimme, koska suurin osa ongelmista voidaan käsitellä jo tällä tasolla, osoite:

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

Usein ongelmia voi aiheutua väärinkäsityksistä, jotka asiakaspalvelutiimimme voi ratkaista helposti.

Jos asiakaspalvelutiimimme ei pysty ratkaisemaan asiaa, tai olet sitä mieltä, että palvelumme ei ole täyttänyt odotuksiasi, ja haluat tehdä asiassa muodollisen valituksen, voit ottaa sen kanssa yhteyttä osoitteeseen complaints@avatrade.com

- Ole hyvä ja lähetä valituksesi selkeässä, mielellään kirjallisessa muodossa.
- Lähetämme sinulle enimmillään 20 arkipäivän välein säännöllisiä, kirjallisia ilmoituksia valituksesi tutkimuksen etenemisestä;
- Pyrimme tutkimaan ja ratkaisemaan valitukset 40 arkipäivän kuluessa valituksen saapumisesta;
- Jos 40 arkipäivää on kulunut ja valitusta ei ole ratkaistu, me ilmoitamme sinulle arvioidusta ajasta, jonka kuluessa toivomme saavamme valituksen ratkaistua.
- Ilmoitamme sinulle tutkimuksen tuloksen kirjallisesti viiden arkipäivän kuluessa valituksen tutkimuksen päättymisestä.

Jos valitustasi ei mielestäsi ratkaistu tyydyttävällä tavalla, voit viedä valituksesi Rahoituspalvelujen oikeusasiamiehen käsittelyyn. Rahoituspalvelujen oikeusasiamies on riippumaton organisaatio, joka perustettiin rahoituslaitosten ja niiden asiakkaiden välisten ristiriitojen ratkaisemiseksi.

Kaikkien yhteydenottojen Rahoituspalvelujen oikeusasiamieheen on tapahduttava kuuden vuoden kuluessa lopullisesta vastauskirjeestämme sinulle. Ota huomioon, että Rahoituspalvelujen oikeusasiamies ei käsittele valitusta ennen kuin meillä on ollut mahdollisuus käsitellä sitä.

Lisätietoja Rahoituspalvelujen oikeusasiamiehestä ja sen tarjoamista palveluista on saatavana osoitteessa www.financialombudsman.ie. Vaihtoehtoisesti voit ottaa yhteyttä toimistoon numeroon 1890 88 20 90 tai kirjoittaa osoitteeseen: Financial Services Ombudsman, 3rd floor, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland.