

Panaszkezelési eljárás

Az AvaTrade-nél az az irányelvünk, hogy ügyfeleinknek a lehető legmagasabb szintű szolgáltatást biztosítsuk. Azonban időről időre elkerülhetetlen, hogy néhány ügyfél elégedetlen legyen az AvaTrade nyújtotta szolgáltatás(ok) bizonyos vonatkozásaival, így elismerjük ügyfeleink azon jogát, hogy elégedetlenségükről adott bármilyen jellegű visszajelzésükkel udvariasan, professzionálisan és megfelelő idő alatt foglalkozzanak.

Abban a valószínűtlen esetben, ha Önnek bármilyen oka lenne elégedetlenné lenni szolgáltatásunk bármilyen vonatkozásával kapcsolatban, első alkalommal az ügyfélszolgálati csapatunkkal kell felvennie a kapcsolatot a következő címen, mivel a problémák túlnyomó része megoldható a segítségükkel:

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

A problémák nagyon gyakran félreértésből erednek, és ügyfélszolgálati csapatunk könnyedén meg tudja oldani azokat.

Ha ügyfélszolgálati csapatunk nem képes megoldani a problémát vagy Ön úgy érzi, hogy a szolgáltatásunk nem felelt meg az elvárásainak és hivatalos panaszt kíván tenni, azt a következő cím segítségével teheti meg: complaints@avatrade.com

- Kérjük, hogy világosan fejtse ki a problémáját, lehetőleg írásban.
- Rendszeresen, legfeljebb 20 munkanapos időközönként fogjuk írásos frissítésekkel ellátni a panaszával kapcsolatos vizsgálat előmeneteléről.
- Problémáját megpróbáljuk a panaszának megkapásától számított 40 munkanapon belül kivizsgálni és megoldani.
- Ha a 40 munkanap lejárt és a panaszt még mindig nem sikerült megoldani, akkor értesíteni fogjuk Önt arról a becsült időtartamról, amely alatt reményeink szerint sikerült megoldást találni a problémára.
- A probléma vizsgálatának eredményéről a panasz kivizsgálásának lezárultától számított 5 munkanapon belül írásban értesítjük.

Ha úgy érzi, hogy panaszát nem sikerült kielégítően megoldani, akkor panaszával a Pénzügyi Szolgáltatási Ombudsmanhoz fordulhat. A Pénzügyi Szolgáltatási Ombudsman egy független szervezet, amelyet azért hoztak létre, hogy megoldja a pénzügyi létesítmények és azok ügyfelei közötti vitákat.

A panaszt a Pénzügyi Szolgáltatási Ombudsmanhoz utolsó válaszlevelünkől számított hat éven belül kell benyújtani, és felhívjuk a figyelmét arra is, hogy a Pénzügyi Szolgáltatási Ombudsman nem foglalkozik egy panasszal addig, amíg nekünk előzetesen nem volt lehetőségünk megoldani azt.

Panaszkezelési eljárás

A Pénzügyi Szolgáltatási Ombudsmannal és annak szolgáltatásaival kapcsolatos további információkért kérjük, látogasson a weboldalukra: www.financialombudsman.ie. Emellett az irodát elérheti az 1890 88 20 90-es telefonszámon is, vagy írhat a következő címre: Financial Services Ombudsman, 3rd floor, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland.