

Processus de traitement des plaints

La politique d'AvaTrade est de fournir le plus haut niveau de service à ses clients. Toutefois, il est inévitable que, de temps en temps, certains clients soient insatisfaits avec certain(s) aspect(s) du service fournit par AvaTrade. Nous reconnaissons donc le droit des clients de pouvoir exprimer leur insatisfaction avec courtoisie, de façon professionnelle et en temps opportun.

Dans le cas peu probable où vous auriez des raisons d'être insatisfait avec l'un des aspects de notre service, vous devrez tout d'abord contacter notre service clientèle, car la grande majorité des problèmes peuvent être traités à ce niveau, via:

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

Très souvent, des problèmes peuvent survenir à la suite de malentendus et peuvent facilement être résolus par notre équipe de service clientèle.

Si notre équipe de service clientèle est dans l'impossibilité de résoudre le problème ou si vous pensez que notre service n'a pas répondu à vos attentes et vous souhaitez porter officiellement plainte, vous pourrez envoyer votre plainte à complaints@avatrade.com

- Veuillez préciser la plainte clairement et, idéalement, par écrit.
- Nous vous tiendrons informés régulièrement des progrès de l'enquête au maximum tous les 20 jours ouvrables ;
- Nous tenterons d'examiner et de résoudre la plainte dans les 40 jours après sa réception ;
- Au cas où le délai de 40 serait dépassé sans que la plainte n'ait été résolue, nous vous informerons du calendrier prévu pour la résolution de votre plainte.
- Nous vous aviserons par écrit, dans les 5 jours suivant la fin de l'enquête d'une plainte, de l'issue de l'enquête.

Si vous pensez que votre plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante, vous pourrez le signaler à l'Ombudsman des services financiers. L'Ombudsman des services financiers est un organisme indépendant qui a été créé pour régler les différends entre les institutions financières et leurs clients.

Tout renvoi à l'Ombudsman des services financiers doit avoir lieu dans les six années de la dernière lettre de réponse que nous vous aurions envoyée. Veuillez également noter que l'Ombudsman du service financier n'étudiera pas une plainte tant que nous n'aurons pas eu la possibilité de l'examiner.

Processus de traitement des plaints

Pour plus d'informations sur le bureau de l'Ombudsman des services financiers et des services qu'il propose, veuillez consulter son site web sur www.financialombudsman.ie. Vous pouvez également contacter le bureau au 1890 88 20 90 ou écrire à : L'Ombudsman des services financiers, 3ème étage, Lincoln Place, Dublin 2, Irlande.