

# PROCES ROZPATRYWANIA SKARG

---

AvaTrade, w ramach swojej polityki, chce świadczyć najwyższy możliwy poziom usług swoim klientom. Może się jednak zdarzyć, że od czasu do czasu niektórzy z naszych klientów mogą być niezadowoleni z aspektów usług świadczonych przez AvaTrade i akceptujemy prawo klientów, by każdą skargą zająć się uprzejmie, w sposób profesjonalny oraz szybki.

W mało prawdopodobnej sytuacji, gdy klient będzie niezadowolony z dowolnego aspektu naszej usługi w pierwszej kolejności należy skontaktować się z działem obsługi klienta, ponieważ wiele kwestii można rozwiązać za jego pośrednictwem:

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

Bardzo często sytuacje będące źródłem niezadowolenia mogą wynikać z nieporozumienia i można je rozwiązać dzięki naszemu działowi obsługi klienta.

W przypadku gdy nasz dział obsługi klienta nie może rozwiązać danej kwestii lub zdaniem klienta ta usługa nie przebiegła w zadowalający sposób i tym samym klient chce złożyć reklamację względem tej kwestii, można przesłać ją na adres [complaints@avatrade.com](mailto:complaints@avatrade.com)

- Prosimy przysyłać czytelne reklamacje, najlepiej na piśmie.
- Naszym klientom przekazujemy regularne pisemne informacje dotyczące postępu procesu reklamacji w odstępach nie większych niż 20 dni roboczych;
- Dołożymy naszych starań, by zbadać i rozstrzygnąć reklamację w ciągu 40 dni roboczych od jej otrzymania;
- W przypadku gdy upłynie 40 dni, a reklamacja nie zostanie rozstrzygnięta, poinformujemy klienta o przewidywanym okresie, w jakim mamy zamiar rozstrzygnąć reklamację.
- W ciągu 5 dni roboczych od zakończenia procesu reklamacji poinformujemy o jej wyniku na piśmie.

Jeżeli klient będzie zdania, że reklamacja nie została rozstrzygnięta w sposób satysfakcjonujący można przekazać swoją reklamację Rzecznikowi ds. usług finansowych. Rzecznik ds. usług finansowych to niezależna organizacja, która została założona, by rozstrzygać spory pomiędzy instytucjami finansowymi a ich klientami.

Jakiegolwiek przekazanie sprawy Rzecznikowi ds. usług finansowych musi mieć miejsce w ciągu sześciu lat od naszej ostatniej odpowiedzi. Rzecznik ds. usług finansowych nie rozpatrzy reklamacji, jeżeli nie mieliśmy możliwości zapoznania się z nią.

## PROCES ROZPATRYWANIA SKARG

---

W celu uzyskania dodatkowych informacji dotyczących Rzecznika ds. usług finansowych oraz usług, które świadczy proszę wejść na stronę [www.financialombudsman.ie](http://www.financialombudsman.ie). Można zadzwonić również do biura pod numer 1890 88 20 90 lub napisać na adres: Financial Services Ombudsman, 3rd floor, Lincoln Place, Dublin 2, Irlandia.