

# PROCESO DE MANEJO DE QUEJAS

---

Es política de AvaTrade proporcionar a nuestros clientes el nivel de servicio más alto que sea posible. Sin embargo, es inevitable que de vez en cuando algunos clientes puedan estar insatisfechos con algún/algunos aspecto(s) del servicio prestado por AvaTrade y reconocemos el derecho de los clientes a que la insatisfacción que hayan expresado sea tratada con cortesía, profesionalidad y de manera oportuna.

En el caso improbable de que tenga alguna razón para sentirse insatisfecho con cualquier aspecto de nuestro servicio, en primer lugar debe ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente, ya que la gran mayoría de los problemas se puede tratar en dicha instancia, a través de:

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

Muy a menudo pueden surgir problemas como consecuencia de malentendidos y nuestro equipo de atención al cliente los puede resolver fácilmente.

Si nuestro equipo de atención al cliente no puede resolver el asunto o si cree que nuestro servicio no ha cumplido con sus expectativas y desea plantear este problema como una queja formal, puede remitirlo a [complaints@avatrade.com](mailto:complaints@avatrade.com)

- Por favor, presente la queja de manera clara, idealmente por escrito.
- Le proporcionaremos una actualización periódica por escrito sobre el progreso de la investigación de la queja a intervalos de no más de 20 días hábiles;
- Intentaremos investigar y resolver la queja dentro de 40 días hábiles contados a partir de la recepción de la queja;
- En caso de que hubieren transcurrido los 40 días hábiles y no se resolviera la queja, le informaremos del plazo previsto dentro del cual esperamos resolverla.
- Le informaremos por escrito, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la finalización de la investigación de una queja, sobre el resultado de la investigación.

Si usted no cree que su queja ha sido resuelta satisfactoriamente, entonces puede remitir su queja al Servicio de Protección y Defensa para Usuarios de Servicios Financieros. El Servicio de Protección y Defensa para Usuarios de Servicios Financieros es una organización independiente que fue creada para resolver disputas entre instituciones financieras y sus clientes.

Cualquier remisión al Servicio de Protección y Defensa para Usuarios de Servicios Financieros debe tener lugar dentro de los seis años siguientes a la carta de respuesta final que le enviamos a usted, y también debe tener en cuenta que el Servicio de Protección y Defensa para Usuarios de Servicios Financieros no considerará la queja hasta que tengamos la oportunidad de abordar la misma.

Para obtener más información sobre el Servicio de Protección y Defensa para Usuarios de Servicios Financieros y los servicios que presta, visite su sitio web en [www.financialombudsman.ie](http://www.financialombudsman.ie). También puede ponerse en contacto con la oficina llamando al 1890 88 20 90 o escribiendo a: Servicio de Protección y

# PROCESO DE MANEJO DE QUEJAS

---

Defensa para Usuarios de Servicios Financieros (Financial Services Ombudsman), 3rd floor, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland.