

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Заполнив эту форму жалобы, вы подаете официальную Жалобу в AvaTrade в отношении вашего торгового счета.

«Жалоба» — означает выражение недовольства Клиентом в отношении предоставления инвестиционных и/или вспомогательных услуг, предоставляемых ему/ей AvaTrade.

В КАЧЕСТВЕ ФОРМАЛЬНОЙ ЖАЛОБЫ РАССМАТРИВАЕТСЯ ТОЛЬКО НАДЛЕЖАЩИМ ОБРАЗОМ ЗАПОЛНЕННАЯ ФОРМА ЖАЛОБЫ, СОПРОВОЖДАЕМАЯ ДОКАЗАТЕЛЬСТВАМИ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ) И ОТПРАВЛЕННАЯ ПО АДРЕСУ COMPLAINTS@AVATRADE.COM

1. ЛИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ

ЛИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ	
Имя	
№ торгового счета	
№ паспорта	
Гражданство	
Род занятий	

2. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ ЗАЯВИТЕЛЯ

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ ЗАЯВИТЕЛЯ	
Email	
Телефон	
Адрес	
Страна	

3. ДАННЫЕ ЖАЛОБЫ

3.1 Выберите категорию, которая описывает вашу Жалобу в целом:

Если указано «Другое»:

3.2 Выберите точную причину Жалобы:

Если указано «Другое»:

ФОРМА ЖАЛОБЫ

3.3 Дата обнаружения проблемы:

3.4 Сумма претензии (укажите валюту):

3.5 Обращались ли вы в Службу поддержки клиентов по поводу проблемы? Если да, укажите дату (даты), имя специалиста и результат:

3.6 Описание фактов и причин Жалобы и того, как это повлияло на вас:

Если возможно, представьте нам доказательства, необходимые для подтверждения ваших претензий (например, снимки экрана с платформы AvaTrade, копию переписки со Службой поддержки клиентов и т. д.).

ФОРМА ЖАЛОБЫ

3.7 Раздел(-ы) **Условий и положений***, которые, по вашему мнению, были нарушены:

3.8 Раздел(-ы) **Заявления о раскрытии рисков***, которые, по вашему мнению, были нарушены:

***Последние Условия и положения и Заявление о раскрытии риска доступны в разделе юридических документов на нашем веб-сайте.**

ФОРМА ЖАЛОБЫ

3.9 Опишите, какие меры могут быть приняты для разрешения вашей Жалобы:

4. Согласие и подтверждение

4.1. Настоящим я подтверждаю и соглашаюсь с тем, что

- 4.1.1. Моя жалоба не может быть рассмотрена, если представленная Форма жалобы не заполнена надлежащим образом всей необходимой информацией и не сопровождается достаточными доказательствами (при необходимости) моих претензий.
 - 4.1.2. В течение пяти (5) дней со дня получения моей Жалобы AvaTrade направит письменный ответ с указанием того, что моя Жалоба подтверждена и рассматривается.
 - 4.1.3. AvaTrade предоставит письменное уведомление о ходе рассмотрения моей Жалобы в течение не более 20 рабочих дней.
 - 4.1.4. Окончательный ответ и обоснование будут предоставлены мне в кратчайшие возможные сроки или в течение 40 рабочих дней с момента получения Жалобы. Если AvaTrade не сможет разрешить мою Жалобу в течение 40 рабочих дней, AvaTrade проинформирует меня о предполагаемых сроках, в течение которых AvaTrade надеется разрешить Жалобу.
 - 4.1.5. Моя Жалоба будет считаться разрешенной или урегулированной после получения окончательного ответа в письменной форме от Компании. Больше не будет никаких сообщений, так как моя Жалоба будет считаться закрытой.
 - 4.1.6. AvaTrade обработает и рассмотрит мою Жалобу на основании фактов и обстоятельств, связанных с ее возникновением.
- 4.2. Я подтверждаю, что вся раскрытая выше информация является полной, правдивой и точной, и я согласен(-на) незамедлительно уведомлять Компанию о любых изменениях этой информации или о том, что указанная информация перестает быть достоверной и точной.
- 4.3. Я даю свое согласие и разрешаю AvaTrade хранить и обрабатывать мои персональные данные, указанные мной в данной форме, исключительно в целях рассмотрения Жалобы.

Имя заявителя:	
Email Заявителя:	
Дата:	

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Только для внутреннего использования

Дата получения полной Формы жалобы:	
Получено [имя Заявителя и использованный адрес электронной почты]:	
Подтверждение № торгового счета:	
Подтверждение того, что Заявитель является клиентом:	
Окончательный ответ будет отправлен:	