

PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR RECLAMACIONES

Nuestra política de reclamaciones

Estamos comprometidos a proporcionar un servicio de alta calidad a todos nuestros clientes. Cuando algo sale mal, necesitamos que nos digan algo al respecto. Ello nos ayudará a mejorar nuestro servicio.

Nuestro procedimiento de reclamación

Si usted tiene alguna queja, le rogamos se ponga en contacto con nosotros a través de:

Complaints
ActivTrades Plc
1 Thomas More Square, E1W 1YN, United Kingdom
compliance@activtrades.com

¿Qué pasará después?

- Le enviaremos un acuse de recibo adjuntando una copia de este procedimiento.
- A continuación, se investigará su queja. Esto implica transmitir la misma a nuestro Departamento de Cumplimiento, que examinará la cuestión y hablará con cualquier miembro (s) del personal involucrado.
- Su reclamación será investigada a fondo y le daremos una respuesta.

En el plazo de 8 semanas

Nos pondremos en contacto con usted para:

- Aceptar la queja y ofrecerle una compensación; o
- Ofrecerle una compensación sin aceptar la queja; o
- Rechazar la reclamación explicando los motivos; o
- Nos pondremos en contacto con usted para explicarle por qué ActivTrades todavía no está en condiciones de dar una respuesta definitiva, le daremos las razones de la demora y le indicaremos cuándo esperamos poder proporcionarle una respuesta definitiva.

Si usted todavía está insatisfecho

Si usted todavía está insatisfecho con nuestra respuesta, puede ponerse en contacto con el Servicio del Defensor Financiero.

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower,
London, E14 9SR
e-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk
Teléfono: +44 (0)20 7964 1000