



A ActivTrades Plc é autorizada e regulada pela Financial Conduct Authority

Procedimentos para o tratamento de reclamações

Nossa política de reclamações

Nosso compromisso é fornecer um serviço de alta qualidade a nossos clientes. Quando algo estiver errado, precisamos que nos informe. Isso nos ajudará a melhorar nossos padrões.

Nosso procedimento de tratamento de reclamações

Se você tiver uma reclamação, por favor escreva-nos, em primeira instância em:

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

O que acontecerá depois?

- Enviaremos um comprovante do recebimento da reclamação, anexando uma cópia deste procedimento.
- Imediatamente, investigaremos sua reclamação. Para isso, repassaremos sua reclamação ao nosso Departamento de Compliance, que analisará o assunto e falará com as pessoas envolvidas.
- Sua reclamação será completamente investigada e terá uma resposta.

Em 8 semanas

Entraremos em contato para:

- aceitar a reclamação e, quando necessário, oferecer reparação; ou
- oferecer reparação sem aceitar a reclamação; ou
- rejeitar a reclamação dando motivos para tal rejeição; ou
- entrar em contato para explicar por que a ActivTrades ainda não pode dar uma resposta final; daremos motivos para o atraso e indicaremos quando esperamos poder dar uma resposta final.

Se você ainda estiver insatisfeito

Se você ainda estiver insatisfeito com a nossa resposta, entre em contato com o serviço de provedoria financeira.

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