

## 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 você 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 1YW, United Kingdom  
[support@activtrades.com](mailto:support@activtrades.com)

### O que acontecerá depois?

- Enviaremos um comprovante do recebimento da reclamação dentro de cinco dias, 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 o pessoal envolvido.
- Sua reclamação será completamente investigada e terá uma resposta dentro de, normalmente, 14 dias. Se houver atraso na resposta, nós o manteremos totalmente informado sobre o andamento.

### Em 4 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.

### Em 8 semanas

Iremos:

- enviar uma carta-resposta final; 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 Ombudsman Financeiro.

Financial Ombudsman Service  
South Quay Plaza  
183 Marsh Wall, London E14 9SR  
E-mail: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)  
Telephone: +44 (0)20 7964 1000