



PROTECCIÓN AL CLIENTE

Enero 2015

Departamento de Atención al Cliente

El Departamento de Atención al Cliente de Activotrade Valores, Agencia de Valores, S.A (en adelante “Activotrade”) ha sido creado con el objetivo de salvaguardar los derechos e intereses de los clientes, conociendo y atendiendo sus quejas y reclamaciones.

Los principios básicos que regirán la actuación del Departamento serán los de transparencia, diligencia, independencia y servicio.

De esta forma, el Departamento de Atención al Cliente trata de contribuir activamente a incrementar la Calidad del Servicio que el cliente recibe en todas las relaciones que mantiene con Activotrade.

La función primordial del Departamento de Atención al Cliente consiste en el estudio, tramitación y resolución de las reclamaciones que sobre materia de servicios de inversión, operaciones o contratos puedan formular los clientes de Activotrade en relación con el cumplimiento de la normativa vigente.

Para ello podrá dirigirse al Departamento de Atención del Cliente de Activotrade formulando su reclamación en forma escrita, indicando y, en su caso, aportando todas cuantas pruebas estime necesarias:

Cualquier reclamación podrá ser remitida en la siguiente dirección:

Rambla de Catalunya 6, 4ªplanta 08007, Barcelona

Teléfono: 93 487 90 56

Email: atcliente@activotradeav.com

Una vez recabados los informes y documentación que se consideren necesarios, y tras realizar un minucioso análisis del expediente de reclamación, el Departamento de Atención al Cliente responderá por escrito al cliente que formula la misma.

Asimismo, se informa a los clientes de la entidad la existencia de un Reglamento interno que regula las reclamaciones que un cliente puede realizar a la entidad, la forma y los plazos para realizarlas, así como los plazos obligatorios de resolución de las quejas y reclamaciones y con la puesta a disposición de los formularios reglamentarios y necesarios para la recepción de las mismas. Dicho Reglamento está a disposición de los clientes de la entidad, cuando así lo soliciten, así como en la CNMV.