

Activotrade

Atención al Cliente de Activotrade

Atención al Cliente de Activotrade

El Departamento de Atención al Cliente de Activotrade (DACA) 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. 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.

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:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado.
2. Número del D.N.I
3. Motivo de la queja o reclamación
4. Datos suficientemente indicativos de la reclamación (fecha, nº de cuenta, importe, departamento, etc.)
5. Lugar, fecha y firma

Cualquier reclamación podrá ser remitida en la siguiente dirección:
Rambla de Catalunya 6, 08007, Barcelona
Teléfono: 93 487 90 56 Fax: 93 550 43 13
Email: atcliente@activotrade.com

En la forma y plazos previstos por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo y, en segunda instancia, una vez agotada la vía del DACA, al Comisionado para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros de la CNMV:

Oficina de Atención al Inversor
Calle Edison, 4, 28006 Madrid
Paseo de Gracia, 19, 4º. 08007 Barcelona
Número de teléfono: 902 149 200 • Horario 9:00 a 19:00
Email: serviciodereclamacionesCNMV@cnmv.es

Modelo de reclamación PDF