

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

Ao preencher o presente Formulário de Reclamação, está a submeter uma reclamação formal à AvaTrade relacionada com a sua conta de negociação.

“Reclamação” - tem o significado de uma expressão de não satisfação por parte de um Cliente relativamente aos serviços de investimento e/ou serviços relacionados que lhe foram disponibilizados pela AvaTrade.

APENAS OS FORMULÁRIOS DE RECLAMAÇÃO DEVIDAMENTE PREENCHIDOS COM OS DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS ADEQUADOS (CONFORME SEJA NECESSÁRIO) SUBMETIDOS PARA COMPLAINTS@AVATRADER.COM SERÃO REGISTADOS COMO RECLAMAÇÕES FORMAIS.

1. INFORMAÇÃO PESSOAL DO RECLAMANTE

INFORMAÇÃO PESSOAL DO RECLAMANTE	
Nome completo	
N.º de conta de negociação	
N.º Passaporte/ID	
Nacionalidade	
Profissão	

2. DETALHES DE CONTACTO DO RECLAMANTE

DETALHES DE CONTACTO DO RECLAMANTE	
E-mail	
N.º telefone	
Endereço	
País	

3. DETALHES DA RECLAMAÇÃO

3.1 Escolha uma Categoria que Descreva de Forma Geral a sua Reclamação:

Se *Outra:

3.2 Selecione precisamente a causa da sua Reclamação:

Se outra:

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

3.3 Data em que identificou o problema:

3.4 Montante em disputa (especificar a moeda):

3.5 Comunicou o problema ao Apoio ao Cliente? Em caso afirmativo, indique a(s) data(s), Número de pedido (nomes se relevante) e resultado:

3.6 Descrição dos factos e das razões da sua Reclamação, e de que forma isso o afetou:

Se possível, disponibilize-nos a documentação comprovativa necessária para corroborar as suas reclamações (tais como screenshots da Plataforma AvaTrade, comunicação com o Apoio ao Cliente, etc.).

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

3.7 Seção(ões) dos **Termos e Condições*** que, na sua opinião, foram violadas:

3.8 Seção(ões) da **Declaração de Informação sobre os Riscos*** que, na sua opinião, foram violadas:

***Os Termos e Condições e a Declaração de Informação sobre os Riscos mais recentes estão disponíveis na secção de documentos legais no nosso website.**

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

3.9 Descreva qual(is) a(as) medida(s) preventiva(s) que podem ser tomadas para solucionar a sua Reclamação:

--

4. Autorizações e consentimentos

4.1. Tomo conhecimento e concordo que

4.1.1. A minha Reclamação apenas poderá ser aceite quando o Formulário de Reclamação estiver devidamente preenchido com a informação requerida e estiver acompanhado pelos documentos comprovativos adequados (conforme necessário) que corroborem as minhas reclamações.

4.1.2. A AvaTrade irá emitir-me uma resposta por escrito no prazo de cinco (5) dias a partir da receção da minha Reclamação, a indicar que a minha Reclamação foi recebida e que a mesma está a ser tratada.

4.1.3. Ser-me-á fornecida uma Resposta Final e uma explicação sobre a mesma logo que seja possível e o mais tardar até 21 dias úteis após a receção da reclamação. Caso a AvaTrade não seja capaz de solucionar a minha Reclamação no prazo de 21 dias úteis, a AvaTrade irá informar-me sobre o intervalo de tempo antecipado durante o qual a AvaTrade espera solucionar a reclamação.

4.1.4. A minha Reclamação será considerada solucionada ou resolvida após a receção da Resposta Final emitida por escrito por parte da Empresa. Não haverá comunicações posteriores à data da resolução da minha Reclamação.

4.1.5. A AvaTrade deverá processar e diligenciar a minha Reclamação com base nos factos e circunstâncias relacionadas com a ocorrência.

4.2. Confirmo que toda a informação apresentada anteriormente é completa, verdadeira e precisa e concordo em notificar prontamente a Empresa sobre quaisquer alterações nesta informação ou caso a referida informação deixe de ser verdadeira e precisa.

4.3. Dou o meu consentimento e autorizo a AvaTrade, a armazenar a minha informação de carácter pessoal apenas para os fins de tratamento da Reclamação que submeti no presente formulário.

Nome Completo do Reclamante:	
E-mail do Reclamante:	
Data:	

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

Reservado a Uso Interno

Data de recepção do Formulário de Reclamação completo	
Recebido por [nome do reclamante e endereço de email usado]	
Confirmação da Conta de Negociação N.º	
Entidade de que o Reclamante é cliente:	
Resposta final a enviar por:	