

## PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

### Notre politique en matière de réclamation

Nous nous engageons à fournir un service de qualité à tous nos clients. Si un problème venait à survenir, vous devez nous en parler. Cela nous aidera à améliorer nos services.

### Notre procédure de réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait avec l'un de nos services, faites le nous savoir.

Complaints

ActivTrades Plc

1 Thomas More Square, E1W 1YW, United Kingdom

[support@activtrades.com](mailto:support@activtrades.com)

### Que se passera-t-il ensuite?

- Nous vous enverrons un accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception de la plainte, en joignant une copie de cette procédure.
- Nous étudierons votre plainte. Celle-ci sera transmise à notre service "Compliance", qui l'examinera attentivement et investiguera auprès du personnel impliqué.
- Votre plainte fera l'objet d'une enquête et vous recevrez une réponse dans les 14 jours. Si vous ne recevez pas de réponse passé cette échéance, vous serez pleinement associé aux investigations.

### Dans les 4 semaines

Nous entrerons en contact avec vous afin de:

- Accpeter votre plainte et vous dédommager en conséquence.
- Vous proposer une réparation sans pour autant accepter votre plainte.
- Rejeter votre plainte en vous en indiquant la raison.

### Dans les 8 semaines

Nous

- Vous enverrons une lettre de réponse définitive.
- Vous contacterons afin de vous expliquer pourquoi nous ne sommes toujours pas en mesure de vous apporter une réponse, et nous vous informerons de la raison du retard tout en précisant dans quels délais nous serons en mesure de vous apporter une réponse.

### Si vous n'êtes toujours pas satisfait

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre réponse, vous pouvez contacter le "Financial Ombudsman Service".

*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*