

# GO PARITY

## POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES



FEVEREIRO 2018

## Princípios Orientadores

---

Queremos dar-lhe o melhor serviço de atenção ao cliente possível e tentaremos sempre resolver qualquer assunto que apresente de uma forma rápida e positiva. Nas raras ocasiões em que as coisas dão errado, por favor entre em contacto por mail ou telefone e estaremos disponíveis para o ajudar.

Se não estiver satisfeito com nosso serviço, tem o direito de fazer uma queixa formal. Como parte do nosso compromisso contínuo com a qualidade e controlo, e para cumprir as nossas obrigações regulatórias, estabelecemos procedimentos para garantir que todas as queixas recebidas de clientes antigos, potenciais ou existentes sejam tratadas de forma oportuna e satisfatória.

### A Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (“CMVM”) e o Departamento de Apoio ao Investidor e Comunicação (“DAIC”)

A GoParity é regulada pela CMVM (registo nº.), órgão que tem como missão supervisionar e regular os mercados de instrumentos financeiros, assim como os agentes que neles atuam, promovendo a proteção dos investidores. Como parte do seu âmbito de actuação, a CMVM estabeleceu o DAIC, que tem a função de receber e apreciar reclamações contra empresas autorizadas caso as partes envolvidas tenham sido incapazes de resolver a questão entre si.

### O seu direito a reclamar

Como cliente, tem o direito de apresentar reclamação se acredita que sofreu uma perda financeira, stress material ou algum tipo de inconveniente como resultado de ações tomadas pelos nossos colaboradores enquanto empregados do GoParity.

### O nosso compromisso

Quando recebemos uma reclamação, tomamos os seguintes passos para a sua resolução:

- Até ao final do dia útil seguinte à apresentação da sua reclamação, consideraremos os motivos da mesma e apresentaremos uma justificação e/ou ofereceremos um pedido de desculpa e compensação financeira, ou, se não conseguirmos resolver a reclamação, então.
- No espaço de 5 dias úteis, iremos fornecer-lhe um aviso por escrito de recepção da sua reclamação e, se ainda não tivermos chegado a uma conclusão dentro deste prazo, escrever-lhe-emos explicando a razão e iremos informá-lo quando esperamos poder chegar a uma conclusão.
- No prazo de 4 semanas após o recebimento da sua reclamação, responderemos e forneceremos uma explicação sobre a ação que tomamos, incluindo qualquer conselho que nos tenha sido dado como forma de resolver a reclamação, e ofereceremos uma reparação por meio de um pedido de desculpas e compensação, se apropriado.
- Dentro de mais 4 semanas (8 semanas após a recepção da reclamação original) iremos escrever-lhe com a nossa resposta final, explicações e qualquer oferta de reparação. Se você não recebeu uma respostanossa que considere seja satisfatória para você dentro de 8 semanas, então tem o direito de encaminhar a questão ao Financial Ombudsman Service. Se a nossa carta final não for satisfatória, deve informar-nos e fornecer-lhe-emos uma carta formal de impasse.

## Comissão Europeia - Resolução de litígios em linha

Desde fevereiro de 2016 que a Comissão Europeia tem uma plataforma de resolução de litígios online que lhe permite enviar uma queixa de qualquer país europeu através do seu formulário de reclamação online. Este projecto destina-se a auxiliar na apresentação de queixas transfronteiriças.

Pode aceder à plataforma através do seguinte endereço: [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)

### Contactos

GoParity

Praça Duque da Terceira, 24, 4º, sala 24, 1200-161 Lisboa

Telefone: +351 213 420 530

Email: [info@goparity.com](mailto:info@goparity.com)

CMVM

Rua Laura Alves, nº. 4, apartado 14258, 1064-003 Lisboa

Telefone: +351 800 205 339

Email: [cmvm@cmvm.pt](mailto:cmvm@cmvm.pt)

Website: [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt)

Comissão Europeia

Resolução de Litígios Online

Website: [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)