



Admirals SC Ltd
Suite 202, Second Floor, Waterside Property, Eden Island, Mahé, Seychelles
Email: global@admiralmarkets.com
License number: SD073
Registration number: 8426894-1

Admirals SC Ltd

Procedimento de Tratamento de Reclamações de Clientes

1. INTRODUÇÃO

A Admirals SC Ltd (doravante designada por “Admirals SC”, “a Empresa” ou “Admiral Markets”) é licenciada e regulada pela Financial Services Authority (FSA), com o número de licença SD073. Este documento foi elaborado para cumprir as normas e os requisitos da FSA.

Na improvável eventualidade de os nossos clientes estarem insatisfeitos com os serviços prestados pela Admirals SC, estes têm o direito de expressar o seu descontentamento relativamente aos produtos, serviços e obrigações da Admiral Markets, e/ou qualquer outro evento similar, através de apresentar a sua reclamação diretamente à Empresa.

O nosso objetivo é assegurar que a sua reclamação seja exaustivamente investigada e que receba um resultado justo com explicações detalhadas.

2. PASSOS PARA APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

2.1. O cliente deve apresentar a reclamação pelos seguintes meios:

- i. Envie um e-mail diretamente ao Departamento de Conformidade da Admirals SC através de compliance.sc@admiralmarkets.com;
- ii. Contactar o Serviço de Apoio ao Cliente por telefone e/ou e-mail, de acordo com os nossos contactos detalhes encontrados no nosso [website](#); ou
- iii. Envio de mensagens através da nossa página [Contacte-nos](#), onde uma mensagem será encaminhada diretamente para o Serviço de Apoio ao Cliente relevante.

Nos casos em que o Serviço de Apoio ao Cliente recebe as reclamações do cliente, a reclamação será encaminhada para o Departamento de Conformidade para tratamento em nome do cliente.

2.2. A reclamação deve ser apresentada à Admirals SC o mais rapidamente possível.

2.3. O cliente deve fornecer todas as seguintes informações na reclamação:

- Nome e apelido;
- Informações de contacto;
- Número de identificação da conta de negociação;
- Descrição das circunstâncias e do momento da ocorrência em que a reclamação se baseia;
- Números de identificação de ordens de transação e posições relevantes, se necessário;

e

- Se possível, devem ser incluídos documentos ou cópias que apoiem a reclamação.

2.4. A Admirals SC tem o direito de se abster de analisar uma reclamação se a mesma:

- Não cumprir significativamente os requisitos de formato;
- Não permitir identificar o requerente; ou
- Não incluir a base para a apresentação da reclamação.

Caso o acima ocorra, a Admirals SC informará o cliente e solicitará informações adicionais.

Imediatamente após a apresentação de uma reclamação, a Empresa acusará a receção no prazo de 48 horas e informará o cliente, por escrito ou por outros meios de comunicação acordados, sobre:

- o prazo esperado para uma resposta;
- os detalhes de uma pessoa designada para contactar relativamente à reclamação; e
- um número de referência da reclamação.

Em caso de recusa em atender a reclamação, a Empresa informará os fundamentos da mesma.

3. TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO

Após receção, a reclamação será registada no registo de reclamações da Admirals.

O cliente será notificado, no seu endereço de email registado, do registo da reclamação, e o seu tratamento será feito por alguém não envolvido com o assunto da reclamação.

A Admirals SC envidará os seus melhores esforços para resolver as reclamações o mais rapidamente possível, geralmente dentro de vinte e um (21) dias. No entanto, se não conseguirmos fazê-lo, atualizaremos o estado da sua reclamação e estenderemos o período acima mencionado. Este período não se estenderá por mais de noventa (90) dias no caso de reclamações mais complexas.

Se não estiver satisfeito com a resposta da Admirals SC à reclamação, e/ou se a Admirals não responder à reclamação dentro do período especificado acima, poderá apresentar uma reclamação à Autoridade de Serviços Financeiros (FSA) das Seicheles.

Caso tenha alguma questão sobre estes procedimentos, por favor, contacte o Departamento de Conformidade, através de compliance.sc@admiralmarkets.com.