



# Processo para apresentar uma reclamação

## Âmbito de aplicação

A IG MARKETS LIMITED, Sucursal Portuguesa, adoptou os processos que a seguir se indicam para responder e resolver queixas e reclamações apresentadas pelos utilizadores de Serviços Financeiros.

## Departamento de Reclamações

A IG MARKETS LIMITED, Sucursal Portuguesa, compromete-se a responder e a resolver qualquer queixa ou reclamação apresentada pelos seus clientes relacionada com os seus interesses e direitos legalmente reconhecidos. As reclamações serão apresentadas por pessoas ou entidades legais e serão realizadas directamente ou mediante representação.

Para esse efeito, a IG MARKETS LIMITED, Sucursal Portuguesa, possui um departamento específico para acompanhar esses problemas e cumprir os regulamentos sobre as publicações e protecção do consumidor, assim como a boa prática financeira.

## Separação de responsabilidades

O Departamento de Reclamações tem a responsabilidade plena e exclusiva de responder às queixas e reclamações e resolvê-las. Trabalha de forma independente relativamente a outras áreas; reforçado pelo facto de o Departamento de Reclamações ter o mesmo nível hierárquico que outros departamentos. Outros departamentos devem disponibilizar ao Departamento de Reclamações qualquer informação que lhes seja solicitada para fazer o seu trabalho, obedecendo aos princípios de preferência, rapidez, segurança, eficácia e coordenação.

## Responsabilidades do Departamento de Reclamações

As competências e responsabilidades do Departamento de Reclamações abrangem todas as queixas e reclamações apresentadas pelos clientes, independentemente do motivo e do montante, relativamente à realização dos serviços, assim como em relação à informação antes da prestação do serviço ou como resultado do mesmo.

## Data limite para enviar a sua queixa ou reclamação

O cliente tem um máximo de dois anos para dirigir uma queixa ou reclamação ao Departamento de Reclamações. Dois anos a partir do momento em que o cliente tenha conhecimento, ou deveria ter conhecimento, dos factos ou acontecimentos que originaram a queixa ou reclamação.

## Processo para responder ou resolver queixas ou reclamações

Enviar queixas ou reclamações. Uma queixa ou reclamação deve ser apresentada pessoalmente ou através de um representante, e deve realizar-se electronicamente, se o meio o permitir, ou em papel.

A utilização de um meio electrónico deve respeitar o exposto no Regulamento 59/2003, de 19 de Dezembro, sobre assinaturas electrónicas, embora o Departamento de Reclamações possa considerar que a reclamação não cumpre esse critério.

Conteúdo da queixa ou reclamação. O cliente ou seu representante legal deve apresentar a seguinte informação:

- Nome, Apelido e residência de quem apresenta a reclamação e, se necessário, as pessoas que a representam, ou Bilhete de Identidade no caso de pessoas singulares e, no caso de representantes legais, informação sobre o registo público.
- A razão pela qual é apresentada a queixa ou reclamação, com uma descrição clara das razões pelas quais solicita uma resolução.
- Escritório ou escritórios, departamento ou serviço onde se produziram os acontecimentos que deram lugar à queixa ou reclamação
- Que quem apresenta a queixa não tem conhecimento de que a queixa ou reclamação esteja a decorrer por outras vias administrativas, arbitrais ou procedimentos legais.
- O meio preferido que tenha sido escolhido por parte do Cliente para receber correspondência por parte da IG MARKETS LIMITED, Sucursal Portuguesa,
- Local, data e assinatura.

Quem realiza a queixa deve disponibilizar, juntamente com o documento anterior, qualquer documento de prova ou em que se possa basear a queixa. Do mesmo modo, a IG MARKETS LIMITED, Sucursal Portuguesa, pode aceitar qualquer prova

apresentada pelo cliente e que não seja um documento, se tal não inviabilizar ou dificultar as datas estabelecidas para tomar a decisão.

Local para onde enviar as queixas ou reclamações. As queixas ou reclamações devem ser enviadas ao Departamento de Reclamações ou para qualquer escritório aberto ao público que pertença à entidade, assim como para o endereço de e-mail disponibilizado ao cliente.

Admissão da Reclamação. Assim que a queixa ou reclamação tenha sido recebida, o Departamento de Queixas fará constar a data de recepção por escrito. Será aberto de imediato o processo, sem necessidade de o cliente reiterar a queixa ou reclamação.

Quando for necessário o Departamento de Reclamações também disponibilizará informação sobre a Comissão para a Defesa do Investidor.

O Departamento de Reclamações tem um prazo inferior a dois meses desde que recebe a queixa ou reclamação para avaliar o processo.

Vencido que seja este prazo, o cliente tem o direito de se dirigir à Comissão para a Defesa do Investidor para o participar. O cliente será devidamente informado.

Se a informação sobre o cliente que apresenta a queixa for insuficiente, ou os factos em que se baseia a queixa ou reclamação não puderem ser devidamente estabelecidos, o Departamento de Reclamações solicitará ao cliente que complete os documentos que lhe são enviados num prazo de 10 dias corridos, advertindo-o de que, não o fazendo, a queixa ou reclamação será dada sem efeito. Durante aqueles dez dias, o prazo resolutivo anteriormente mencionado será suspenso.

O Departamento de Reclamações reserva-se o direito de recusar a admissão das queixas ou reclamações nos seguintes casos:

- Por falta de informação essencial no processo, incluindo situações em que o fundamento em que se baseia a queixa ou reclamação não é claramente especificado.
- Quando quem apresenta a reclamação pretende que se proceda ou reclame outras acções sobre as quais outras entidades administrativas, arbitrais ou legais possuem jurisdição, ou quando a queixa ou reclamação já esteja a ser julgada ou em litígio ou o caso já tenha sido julgado por essas entidades.
- Quando o acontecimento, o fundamento e o motivo da reclamação estejam fora do âmbito de aplicação das presentes normas.
- Quando a queixa ou reclamação apresentada for uma repetição de queixas anteriormente resolvidas, apresentadas pelo mesmo Cliente em relação aos mesmos factos.
- Quando tenha passado a data limite para apresentar a queixa ou reclamação, como se estabelece na secção "Data limite para enviar a sua queixa ou reclamação" das presentes Regras.

De forma similar, se a IG Markets Ltd se aperceber que a queixa ou reclamação está a ser apresentada em simultâneo e que já existe um processo administrativo, arbitral ou legal sobre o mesmo caso, recusará a sua admissão para ser processada e não será realizada.

A decisão de não aceitar uma queixa ou reclamação com fundamento em alguma das excepções indicadas nos parágrafos anteriores será comunicada ao cliente e este terá dez dias para recorrer. Assim que se decidir o recurso e que tenham sido apresentadas razões para a não admissão, também será comunicada ao cliente a decisão final.

Processo de Aplicação relativamente a outras áreas e departamentos. Durante o processo da reclamação, o Departamento de Reclamações pedir-lhe-á toda a informação, clarificações, relatórios ou provas que considere necessárias para apreciar o caso.

Admissão e Recusa. O Departamento de Reclamações oferecer-lhe-á uma decisão razoável e apresentará conclusões claras sobre o pedido relativo à queixa ou reclamação, baseando-se nas cláusulas contratuais, nos regulamentos aplicáveis e na protecção ao cliente, assim como numa boa prática financeira.

O caso será encerrado no prazo indicado; não poderá ser proferida uma decisão final depois de terem decorrido dois meses sobre a apresentação da queixa.

A decisão será notificada ao cliente num intervalo de 10 dias após a apresentação, por escrito ou electronicamente (se o meio electrónico utilizado permitir a leitura, impressão e arquivo dos documentos), por opção de quem apresenta a queixa, desde que cumpra os requisitos das disposições da Norma 59/2003, de 19 de Dezembro, sobre assinaturas electrónicas, sendo para o efeito usado o mesmo meio em que foi apresentada a queixa ou reclamação.

O cliente pode cancelar a queixa ou reclamação em qualquer momento.

A partir daqui será imediatamente dado por finalizado o processo, sendo encerrado e arquivado, independentemente de qualquer medida que a entidade considere apropriada tomar.

## Relação com a Comissão para a Defesa do Investidor

Se o cliente considerar que o Departamento de Controlo não resolveu a reclamação de forma satisfatória, também pode apresentar uma queixa perante a CMVM, através da Departamento de Apoio ao Investidor e Comunicação. Pode consultar a informação necessária para esse efeito na página web da CMVM, mais concretamente em [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt). Pode também enviar a sua queixa para qualquer um destes dois endereços:

Departamento de Apoio ao Investidor e Comunicação - Serviço de Reclamações  
Av. Liberdade n.º252, 1056-801 Lisboa  
Rua Dr. Alfredo Magalhães, n.º 8, 5.º, 4000-061 Porto

Por sua parte, a IG Markets Ltd responderá a qualquer pedido feito pelo Departamento de Apoio ao Investidor e Comunicação, no cumprimento das suas obrigações, através do nosso Departamento de Reclamações, nos prazos especificados e de acordo com o previsto no Regulamento correspondente.

Pedimos desculpa por ter que se dirigir a nós devido a uma reclamação sobre o nosso serviço de operações. A satisfação dos nossos clientes é de suprema importância para nós. Contamos com uma equipa especializada para receber qualquer reclamação que os nossos clientes possam apresentar e dar-lhe seguimento. Por favor, tenha em conta que, apesar disso, apenas aceitaremos a sua reclamação se for apresentada no prazo de 2 anos a partir da data em que teve conhecimento (ou deveria ter tido conhecimento) dos factos ou acontecimentos que provocaram o incidente em que a sua reclamação se baseia.

Por favor, disponibilize a seguinte informação:

1. Nome e Apellidos:

---

2. Endereço

---

3. BI:

---

4. As razões da sua reclamação, com uma descrição clara das razões para pedir que seja tomada uma decisão por nós e pormenores sobre o pessoal da IG Markets e o serviço que esteve envolvido no acontecimento. (Pode juntar páginas adicionais se desejar).

---

---

5. Como gostaria de receber a resposta à sua reclamação?

Correio       E-mail no seguinte endereço:

---

---

### Declaração

Confirmo que desconheço que este assunto esteja a ser conduzido por outras vias administrativas, arbitrais ou legais.

Assinatura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_

Para colaborar na gestão da sua reclamação inclua, por favor, qualquer documento de prova que possua, no qual se possa basear a sua reclamação.

Por favor, envie este formulário preenchido para:

IG Markets Portugal  
Av. Eng. Duarte Pacheco  
Amoreiras, Torre 1  
6º andar, Escritório 6  
1070 – 101 Lisboa  
Portugal

ou para:

IG Markets Limited, Cannon Bridge House  
25 Dowgate Hill,  
Londres EC4R 2YA,  
Reino Unido

Alternativamente, envie a sua queixa por e-mail para: [compliance@igmarkets.co.uk](mailto:compliance@igmarkets.co.uk)

IG Markets Limited  
Setembro 2010

IG Markets ■ Sucursal Portugal ■ Av. Eng. Duarte Pacheco  
Amoreiras Torre 1 ■ 6º andar Escritório 6 ■ 1070-101 Lisboa  
T: 800 814 763 ■ T: +44 20 7573 0924 ■ F: 800 814 701  
E: [info@igmarkets.pt](mailto:info@igmarkets.pt) ■ S: [www.igmarkets.pt](http://www.igmarkets.pt)