

Informações adicionais dos nossos procedimentos para reclamações.

No caso de não estar satisfeito com qualquer aspecto do nosso serviço, em primeiro lugar deve contactar com o nosso Departamento de Apoio ao Cliente através do número +351 211 205 593 ou por correio eletrónico em [apoioaocliente.por@ig.com](mailto:apoioaocliente.por@ig.com). A maioria das questões são solucionadas a este nível.

Se não for possível resolver este problema através do Apoio ao Cliente, a IG Markets Ltd tem à sua disposição um **Departamento de Reclamações**.

Por favor indique claramente a sua reclamação, preferencialmente por escrito. O Departamento de Reclamações levará a cabo uma revisão imparcial do seu problema para compreender o sucedido e averiguar se terá tido lugar uma atuação injusta para com os seus direitos e se cumprimos as nossas obrigações contratuais. Este Departamento responder-lhe-á por escrito antes de oito semanas desde o momento em que receba a reclamação.

**Pode contactar com o nosso Departamento de Reclamações através de:** [compliance@ig.com](mailto:compliance@ig.com); ou

IG Europe  
Berliner Allee 10  
40212 Düsseldorf

Se for classificado como um cliente de retalho, e em alguns casos, um cliente profissional, e não acreditar que a sua reclamação foi resolvida de maneira satisfatória pelo departamento de cumprimento, pode encaminhar a sua reclamação ao Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ou Deutsche Bundesbank. O Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht e o Deutsche Bundesbank estabeleceram procedimentos para resolver litígios entre instituições financeiras e os seus clientes. Os detalhes desses procedimentos serão fornecidos pelo Departamento de Cumprimento na sua última resposta à sua reclamação.

Abaixo, os dados dos escritórios de conciliação:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZR 3  
Graurheindorfer Straße 108  
D-53117 Bonn  
Fon: 0228 / 4108-0  
Fax: 0228 / 4108-62299  
E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

**Deutsche Bundesbank**  
**- Schlichtungsstelle -**  
**Postfach 11 12 32**  
**60047 Frankfurt am Main**  
Fax: +49 (0)69 709090-9901  
E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

No caso do surgimento de uma situação não descrita pelo Contrato com o Cliente, resolveremos a questão com base em boa-fé e justiça e, quando apropriado, tomaremos medidas consistentes com a prática do mercado.

Se não pudermos resolver um litígio internamente, também pode optar por fazer a sua reclamação por meio da Plataforma On-line de Resolução de Litígios da Comissão Europeia.