

Princípios Orientadores

Queremos dar-lhe o melhor serviço de apoio ao cliente possível e tentaremos sempre resolver qualquer assunto que apresente de uma forma rápida e positiva. Nas raras ocasiões em que as coisas não funcionam, por favor entre em contacto por email 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 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.

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, analisaremos os motivos da mesma e apresentaremos uma justificação e/ou um pedido de desculpa e/ou ofereceremos uma compensação financeira. Caso não consigamos resolver a reclamação, então:
- No prazo máximo de 5 dias úteis, iremos enviar-lhe uma carta com aviso de recepção da sua reclamação. Se, durante este período, não tivermos chegado a uma conclusão, explicaremos o motivo e indicaremos a data prevista de conclusão;
- No prazo máximo de 4 semanas após a recepção da reclamação, iremos explicar-lhe a nossa decisão e ação que tenha sido tomada por nós, incluindo qualquer conselho que tenhamos recebido como forma de resolução da reclamação. Se for apropriado, iremos oferecer uma reparação por meio de um pedido de desculpas e/ou compensação.
- No prazo máximo de 8 semanas, iremos escrever-lhe com a nossa resposta final, explicações e qualquer oferta de reparação. Se não recebeu uma resposta nossa que considere satisfatória durante este período, então tem o direito de encaminhar a questão para a CMVM. Se a nossa carta final não for satisfatória, deve informar-nos e enviar-lhe-emos uma carta formal de impasse.

A Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (“CMVM”) e o Departamento de Relação com o Investidor (“DRI”)

A GoParity é regulada pela CMVM, 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 DRI, 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.

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/

Contactos

GoParity

Morada: Travessa São Pedro, 8, sala 67, 1200-432 Lisboa

Telefone: +351 211 364 156

Email: hello@goparity.com

Website: www.goparity.com

[Livro de reclamações eletrónico](#)

CMVM

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

Telefone: +351 800 205 339

Email: cmvm@cmvm.pt

Website: www.cmvm.pt

Comissão Europeia

Resolução de Litígios Online

Website: www.ec.europa.eu/consumers/odr/

Última atualização: 4 de janeiro de 2021