

Relatório de Ouvidoria

ActivTrades Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários Ltda

1º semestre de 2024

ACTIVTRADES
Broker Online desde 2001

OUVIDORIA
ACTIVTRADES 

Sumário

- 01.** Mensagem do Ouvidor
- 02.** História da CCTVM
- 03.** Nossos Valores
- 04.** Equipe da Ouvidoria
- 05.** Canais de Atendimento da Ouvidoria
- 06.** Tratamento das demandas
- 07.** Fluxo de Atendimento
- 08.** Classificação das demandas
- 09.** Desempenho
- 10.** Considerações finais



01.
Mensagem
do Ouvidor

01



Mensagem do Ouvidor



A criação da Ouvidoria surge a partir do momento da vinda do Grupo ActivTrades ao Brasil em 2022, unindo a experiência de mais de vinte anos do grupo no setor financeiro internacional com as necessidades do cliente Brasileiro.

Mais do que uma exigência regulatória a Ouvidoria da ActivTrades CCTVM tem em sua essência a valorização do cliente como indivíduo, enxergando-o como o principal “ativo” da empresa, sendo portanto a Ouvidoria a voz do cliente dentro da empresa.

A junção do passado sólido do Grupo ActivTrades com o seu futuro promissor, tornou possível a criação da área de Ouvidoria pautada na transparência e imparcialidade. Buscando a mediação de conflitos pautados nos valores do grupo e objetivando a satisfação de seus clientes.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Lucas Lagonegro Castelucci



02.

Nossa História

02

História da ActivTrades CCTVM



2001

ActivTrades é fundada na Suíça, país líder mundial em gestão de patrimônio (private banking)



2005

A sede da ActivTrades é transferida para Londres, cidade com maior volume de serviços financeiros no mundo e maior centro financeiro mundial naquele momento



2007

A corretora passa a oferecer a popular plataforma, MetaTrader 4



2008

Junto do Spot Cambial a empresa começou a oferecer Derivativos de Índices Financeiros e Commodities



2009

A ActivTrades teve crescimento acelerado na Itália, Alemanha, França e expandiu operações nos mercados da Austrália, América do Sul, Rússia e Sudeste Asiático





2010 ○

É aberto o escritório em Sofia, capital da Bulgária, visando expandir a capacidade da ActivTrades de inovar e desenvolver sistemas próprios



2012 ○

Para acomodar sua crescente base global de clientes, a ActivTrades criou três novas mesas para China, Bulgária e Oriente Médio



2015 ○

A ActivTrades foi uma das poucas corretoras a tomar medidas mensuráveis antes da decisão do franco suíço e, assim, protegeu seus clientes de possíveis perdas



2011 ○

Devido à crescente popularidade, a empresa abriu um escritório em Milão. Para aprimorar a experiência de negociação do cliente, a ActivTrades lançou diversos produtos premium



2013 ○

A ActivTrades foi classificada como a 6ª empresa de crescimento mais rápido no Reino Unido, 3ª em Londres e 4ª no setor financeiro pela Investec Hot 100 UK's empresas privadas de crescimento mais rápido





2016

A ActivTrades lançou sua própria plataforma de trading, a ActivTrader



2018

A empresa abriu uma nova filial em Nassau nas Bahamas para alcançar melhor os mercados emergentes



2020

A ActivTrades abre uma nova filial em Luxemburgo para gerir as relações com os clientes da UE/EEE: ActivTrades Europe SA



2021

A ActivTrades lançou o Perfil Investidor, que, com alavancagem definida em 1:1, permite que os traders negociem Derivativos de Ações sem pagar comissões ou swaps



2022

A ActivTrades conquista mais uma licença, da CMVM e abre outro escritório na Europa, desta vez em Lisboa, Portugal



2022

A ActivTrades expande seus negócios para a América Latina com a abertura de uma nova filial no Brasil para proporcionar uma melhor experiência de negociação aos clientes brasileiros e latino-americanos



03.
Nossos
Valores

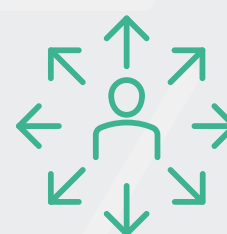
03

Nossos Valores

Valores da Ouvidoria



Transparência



Independência



Imparcialidade



Isenção



Nossos Valores

Valores da ActivTrades



Agilidade na tomada de decisão para proporcionar a melhor e mais rápida execução



Proporcionar uma experiência justa, transparente e excepcional ao cliente



Inovar continuamente para atender às necessidades de evolução do mercado



Fornecer ao nosso cliente o ambiente mais seguro para seus fundos



04.

A Equipe da Ouvidoria

04



A Equipe da Ouvidoria



A estrutura atual é composta por dois profissionais, devidamente certificados em conformidade com os normativos vigentes do Banco Central e da CVM e por um diretor responsável. A preocupação em alcançar a excelência no atendimento do cliente e a independência institucional da área faz com que a Ouvidoria tenha o *report* direto ao Conselho de Administração da ActivTrades CCTVM.

Os Ouvidores possuem como missão tornar a Ouvidoria reconhecida como uma área mediadora e defensora das relações éticas. A atuação diária do ouvidor visa sensibilizar os demais funcionários quanto a atuação da área na gestão de conflitos, reiterando a Ouvidoria como mecanismo imprescindível na tomada de decisões.

O presente Relatório Semestral de Ouvidoria bem como sua atuação é realizado em conformidade a Resolução Bacen n.º 28 de 23 de outubro de 2020, bem como a Resolução CVM n.º 43 de 17 de agosto de 2021.



05.

Canais de Atendimento

055



Canais de Atendimento

A Ouvidoria é um canal de atendimento de segundo nível, com autonomia e independência funcional, que poderá ser acessado pelos clientes da ActivTrades CCTVM sempre que entenderem que sua demanda não tiver sido satisfatoriamente solucionada nos canais primários de atendimento ou através de demandas originadas pelos Reguladores.



Telefone: **0800-228-4827**

(segunda a sexta das 10h às 12h e das 14h às 17h, horário de Brasília, exceto feriados)



Formulário eletrônico disponível no site: **www.activtrades.com.br**



E-mail: **ouvidoria@activtrades.com.br**



Correspondência física: Rua Ângelo La Porta, 53, Ático 1 e 2,
Centro Florianópolis - SC - Brasil - CEP 88020-600



06.

Tratamentos das demandas

06



Tratamentos das demandas

Todas as demandas recepcionadas pela Ouvidoria deverão necessariamente ser tratadas pelo Ouvidor.

O tratamento das demandas consiste nos seguintes passos:

- ✓ Recepção da demanda e registro para fins de controle;
- ✓ Formalização do recebimento da demanda e envio do prazo para resposta;
- ✓ Comunicação à área envolvida;
- ✓ Análise dos fatos pelo Ouvidor;
- ✓ Possível questionamentos adicionais ao cliente e área vinculada;
- ✓ Conclusão dos fatos pela Ouvidoria;
- ✓ Avaliação e proposição de solução à área vinculada;
- ✓ Formalização da resposta final ao cliente e encerramento da demanda;
- ✓ Avaliação e proposição de ação corretiva do problema;
- ✓ Classificação da demanda;
- ✓ Arquivamento da demanda;
- ✓ Inclusão da demanda no Relatório semestral.



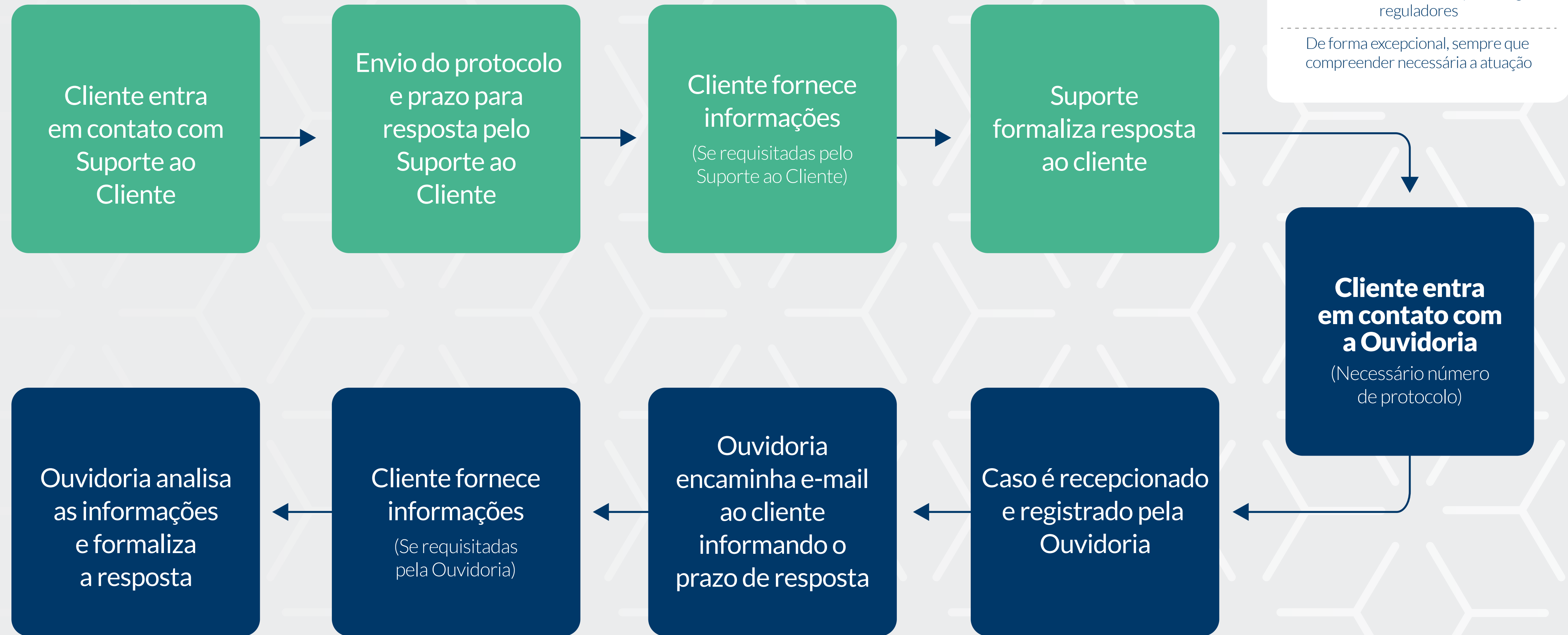
07.

Fluxo de Atendimento

07



Fluxo de Atendimento

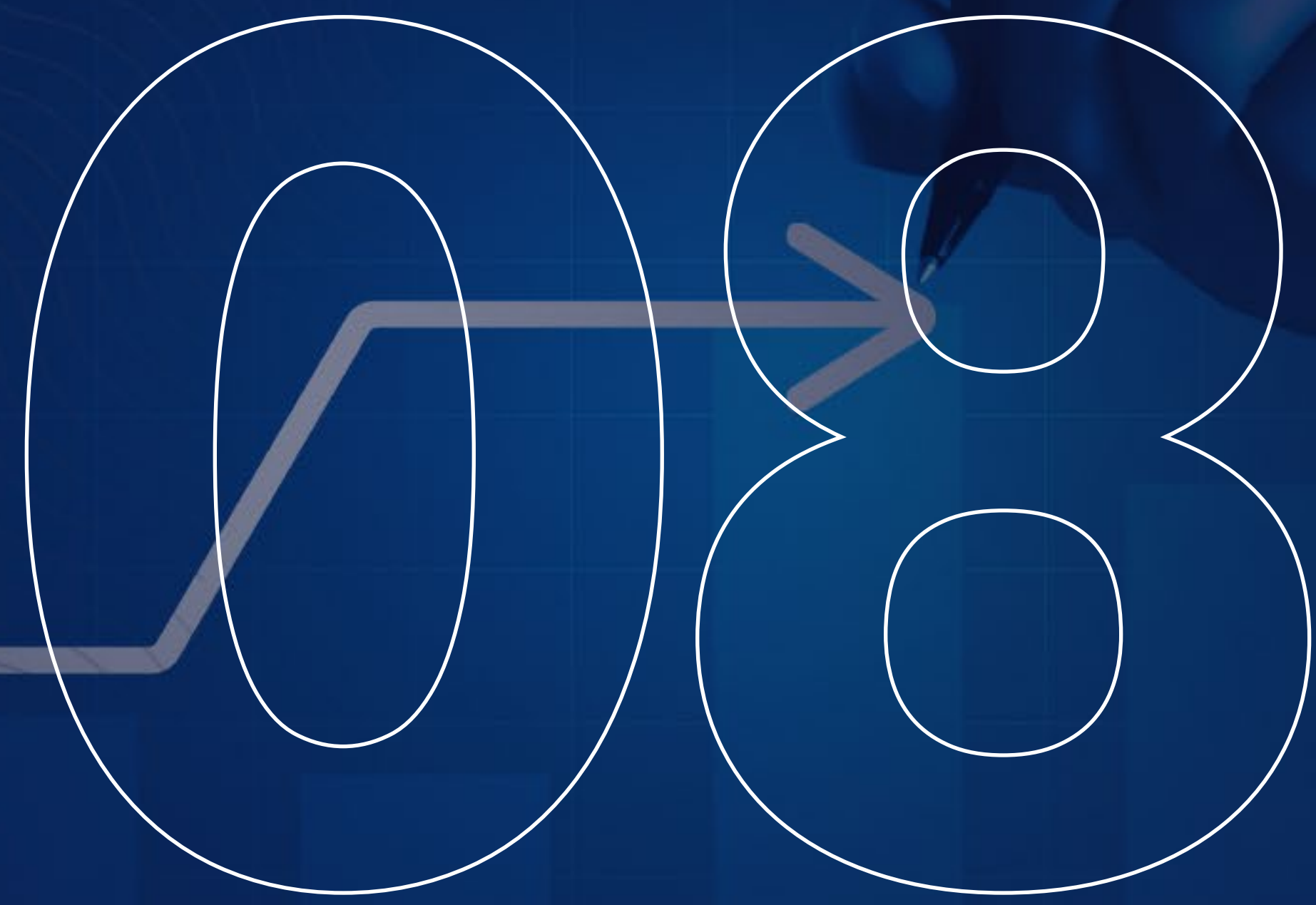


Fluxo de Atendimento

● 1ª instância (Suporte ao cliente) ● 2ª instância (Ouvidoria)

08.

Classificação das demandas



Classificação das demandas

Todas as demandas são classificadas considerando os seguintes requisitos:

Demandas Improcedentes

São as demandas de primeira instância, não relacionadas ao cliente, ou então, constatada a inexistência de erros por parte da ActivTrades CCTVM.

Demandas Improcedentes

Tais demandas não são tratadas na Ouvidoria

Demandas Procedentes

São aquelas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, relacionadas aos clientes que possuem serviços ativos ou não com a ActivTrades CCTVM.

Subclassificadas em: Procedente Solucionada ou Procedente Não-Solucionada.

Procedente solucionada

Solicitação tratada e resolvida.

Procedente não-solucionada

Quando a demanda não possui solução. Para esses casos deverá ser realizada a avaliação da causa raiz para eventuais melhorias de processos ou ajustes necessários.



09.

Desempenho

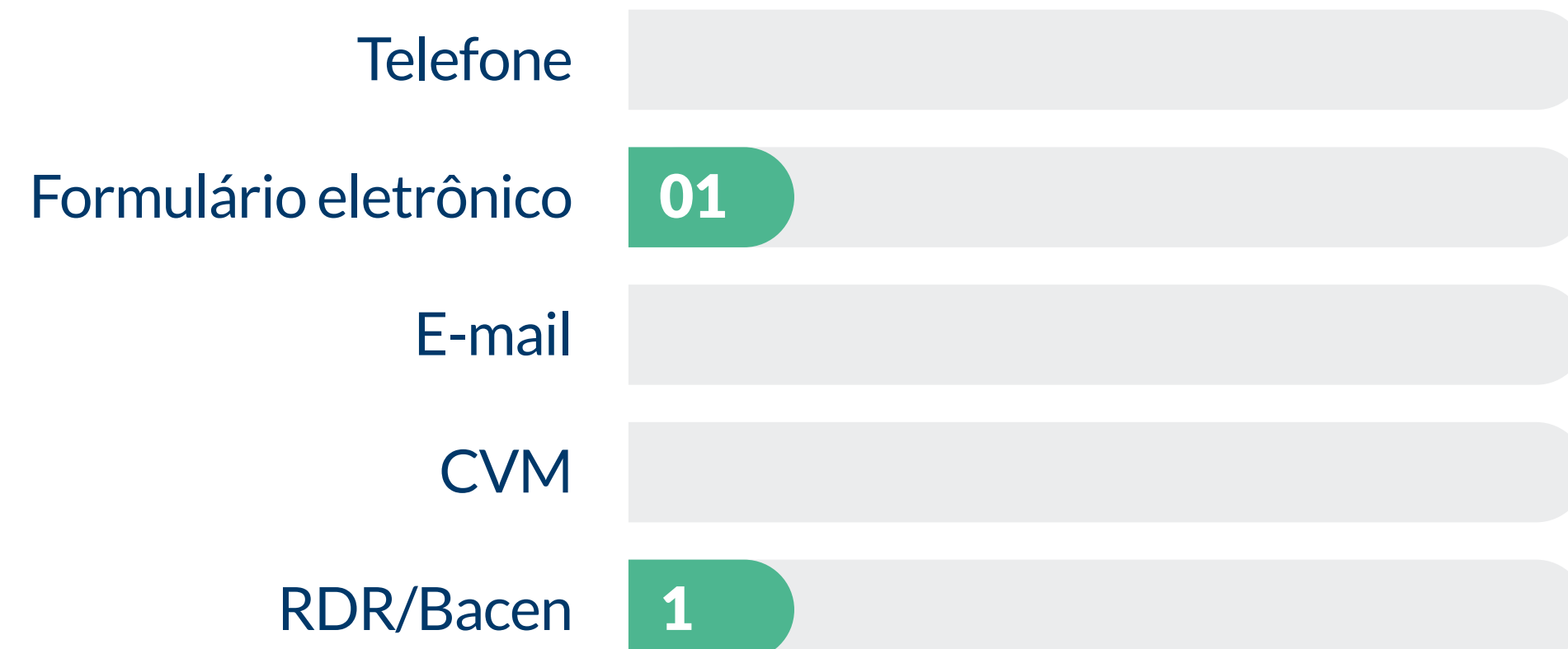
09



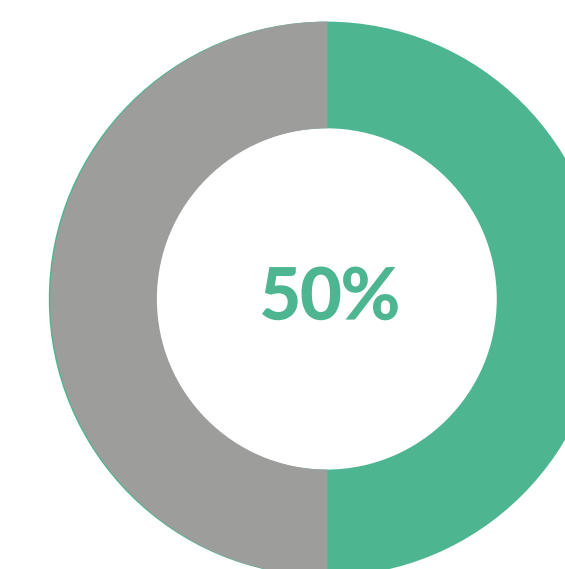
Desempenho

As demandas registradas no período deste relatório são classificadas da seguinte forma:

Canais Oficiais da Ouvidoria



Contatos



● 50% Improcedentes
● 50% Procedentes



10.

Considerações Finais

10



Considerações Finais

Através do presente Relatório, a Ouvidoria da ActivTrades CCTVM, reconhece e ratifica o comprometimento quanto a sua atuação pautada na transparência, independência, imparcialidade e isenção. Assegurando o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta e o suporte ao cliente em suas demandas.

Este Relatório visa fortalecer o canal de Ouvidoria, a intermediação de conflitos e a satisfação dos clientes, observados os valores do grupo ActivTrades, conjuntamente com o padrão de conduta e comportamento exigidos no mercado.

Agradecemos a sua leitura até aqui.



ACTIVTRADES
Broker Online desde 2001

OUVIDORIA
ACTIVTRADES

