

Relatório de Ouvidoria

ActivTrades Corretora de
Câmbio, Títulos e Valores
Mobiliários Ltda

1º semestre de 2025

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!

Gustavo Nascimento Steyer



02.

Nossa História

02

História da ActivTrades CCTVM



2007

A plataforma multimercados MetaTrader 4 é lançada para os clientes ActivTrades.



2001

ActivTrades é fundada na Suíça, país líder mundial em gestão de patrimônio.



2009

Novos mercados são conquistados com forte expansão na Itália, Alemanha e França. Este ano também marcou a entrada da ActivTrades na Austrália, América do Sul, Rússia e Sudeste Asiático.



2008

ActivTrades expande seu portfólio de produtos, consolidando-se como corretora internacional multimercado.



2010

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



2005

A sede da ActivTrades é transferida para Londres, maior centro financeiro mundial naquele momento.





2012

Três novos mercados são criados: China, Bulgária e Oriente Médio. A plataforma MetaTrader 5 é disponibilizada aos clientes, expandindo ainda mais as possibilidades de operação.



2016

ActivTrades desenvolve e disponibiliza aos clientes a sua própria plataforma de operação: ActivTrader, uma plataforma web completa e intuitiva.



2018

Uma nova operação é inaugurada: ActivTrades Corp em Nassau, nas Bahamas. É criado também o novo perfil para Clientes Profissionais.



2011

A ActivTrades chega a Milão, coração financeiro da Itália. Também é lançada uma gama de produtos premium, com foco em melhorar a experiência de investimento dos clientes.



2013

Primeira corretora do Reino Unido a disponibilizar o seguro de capital Excess of FSCS. Hoje, a apólice é garantida no Lloyd's of London e cobre até £1.000.000.



2017

A ActivTrades aumenta o valor do seguro de capital Excess of FSCS para até £1.000.000, valor acima do limite garantido pelo Financial Service Compensation Scheme.



2020

Apesar da crise global gerada pela pandemia e o desafio para que todas as empresas mantivessem suas atividades, este ano se tornou o ano de maior sucesso da ActivTrades.



2022

ActivTrades Brasil CCTVM recebe a outorga da CVM e do Banco Central do Brasil, dando início à operação brasileira regulada sob o Parecer CVM nº 33/2005. Investidores brasileiros passam a ter acesso legal e seguro ao mercado americano de ações e ETFs.



2024

A ActivTrades amplia sua presença global com nova licença FSC Mauritius, reforçando seu compromisso com diversificação de produtos e jurisdições para diferentes perfis de investidores.



2019

A plataforma ActivTrader ganha uma nova versão: agora com mais indicadores, um layout mais intuitivo e também a versão para Android.



2021

ActivTrades Europe SA é inaugurada em Luxemburgo - uma nova operação para um atendimento mais personalizado ao público europeu.



2023

ActivTrades abre uma nova operação em Portugal para administrar as relações com os clientes da UE/EEE: ActivMarkets.



03.

Nossos Valores

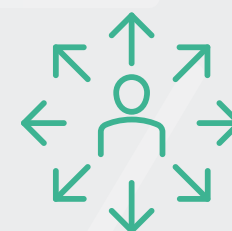
03

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 um ouvidor, devidamente certificado 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.

O Ouvidor possui 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 à Resolução CVM n.º 43 de 17 de agosto de 2021 e à Resolução Bacen n.º 28 de 23 de outubro de 2020, alterada pela Resolução Bacen n.º 368 de 25 de janeiro de 2024.



05.

Canais de Atendimento

05



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.



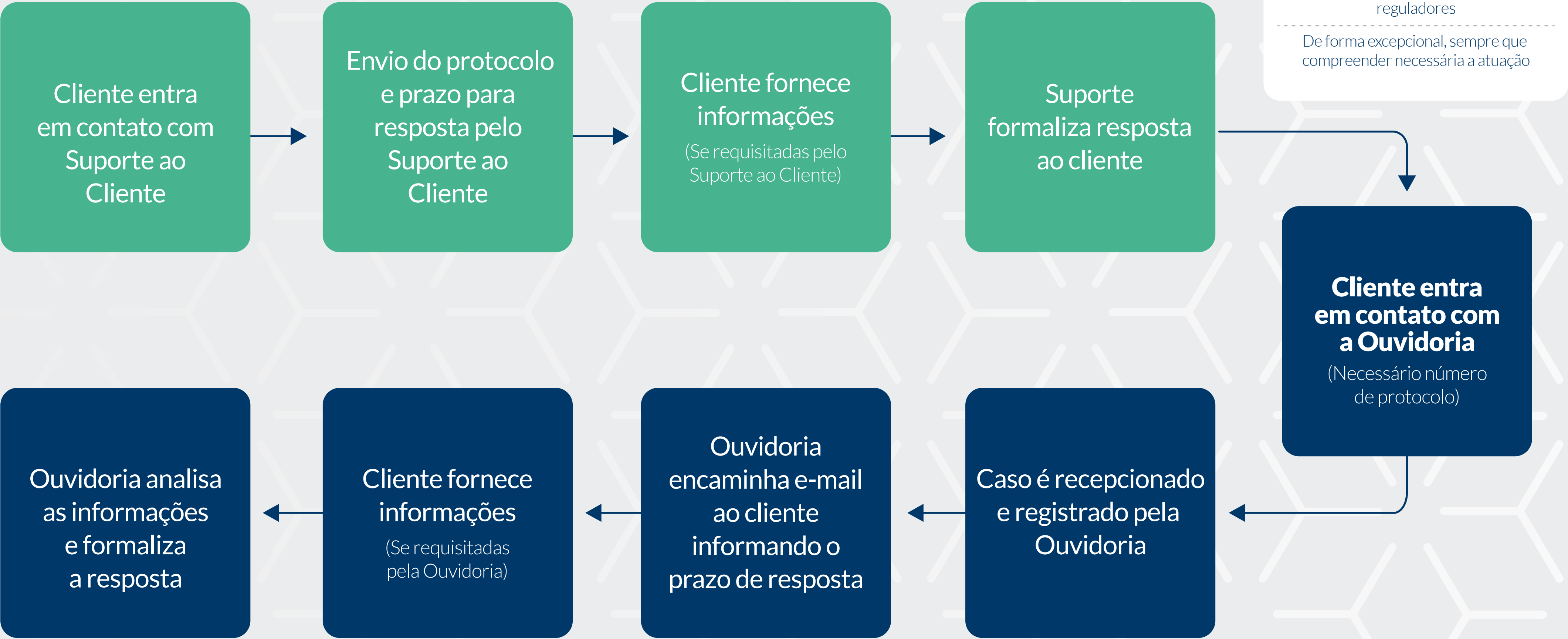
07.

Fluxo de Atendimento

07



Fluxo de Atendimento

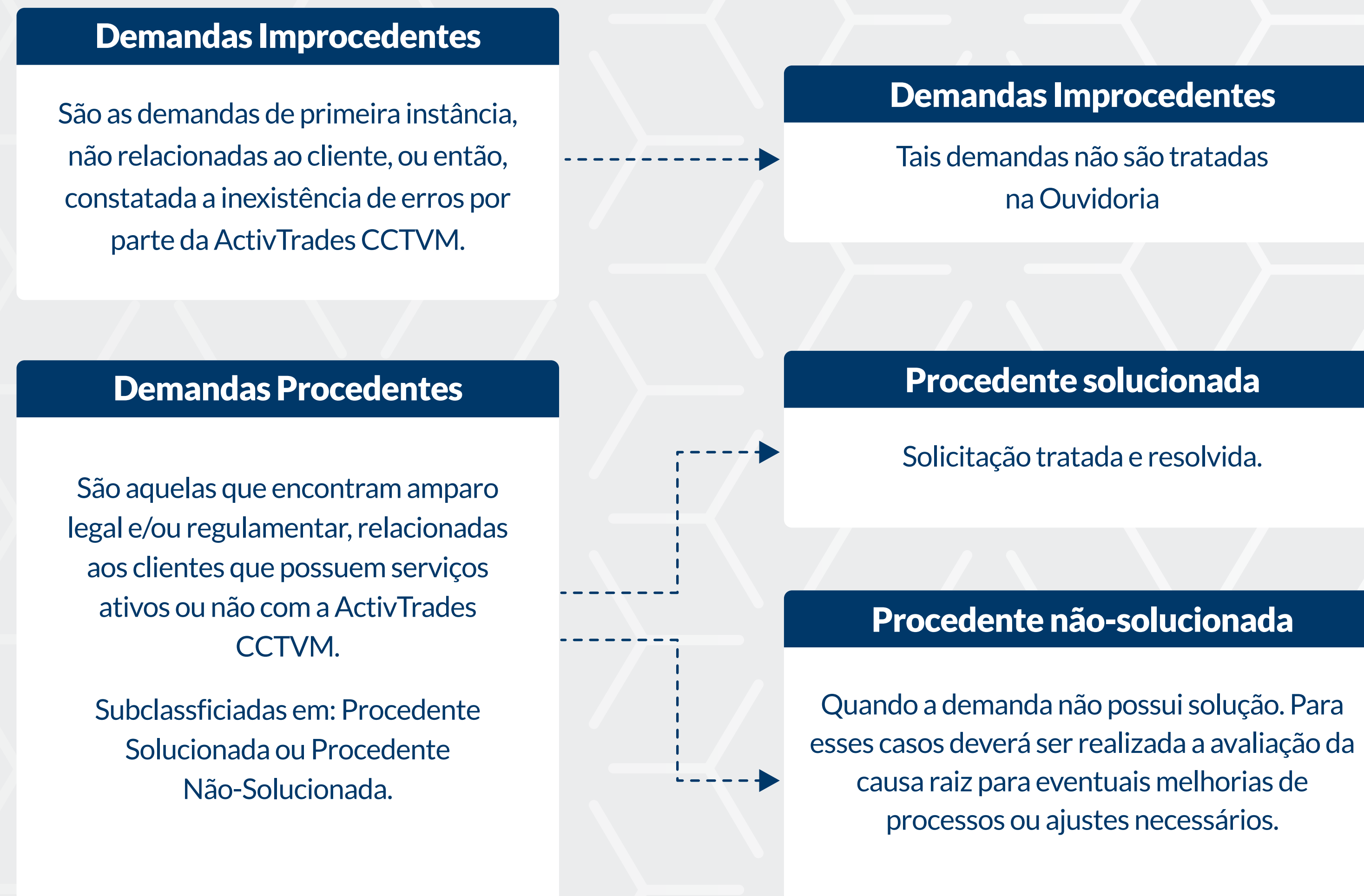


08. Classificação das demandas



Classificação das demandas

Todas as demandas são classificadas considerando os seguintes requisitos:



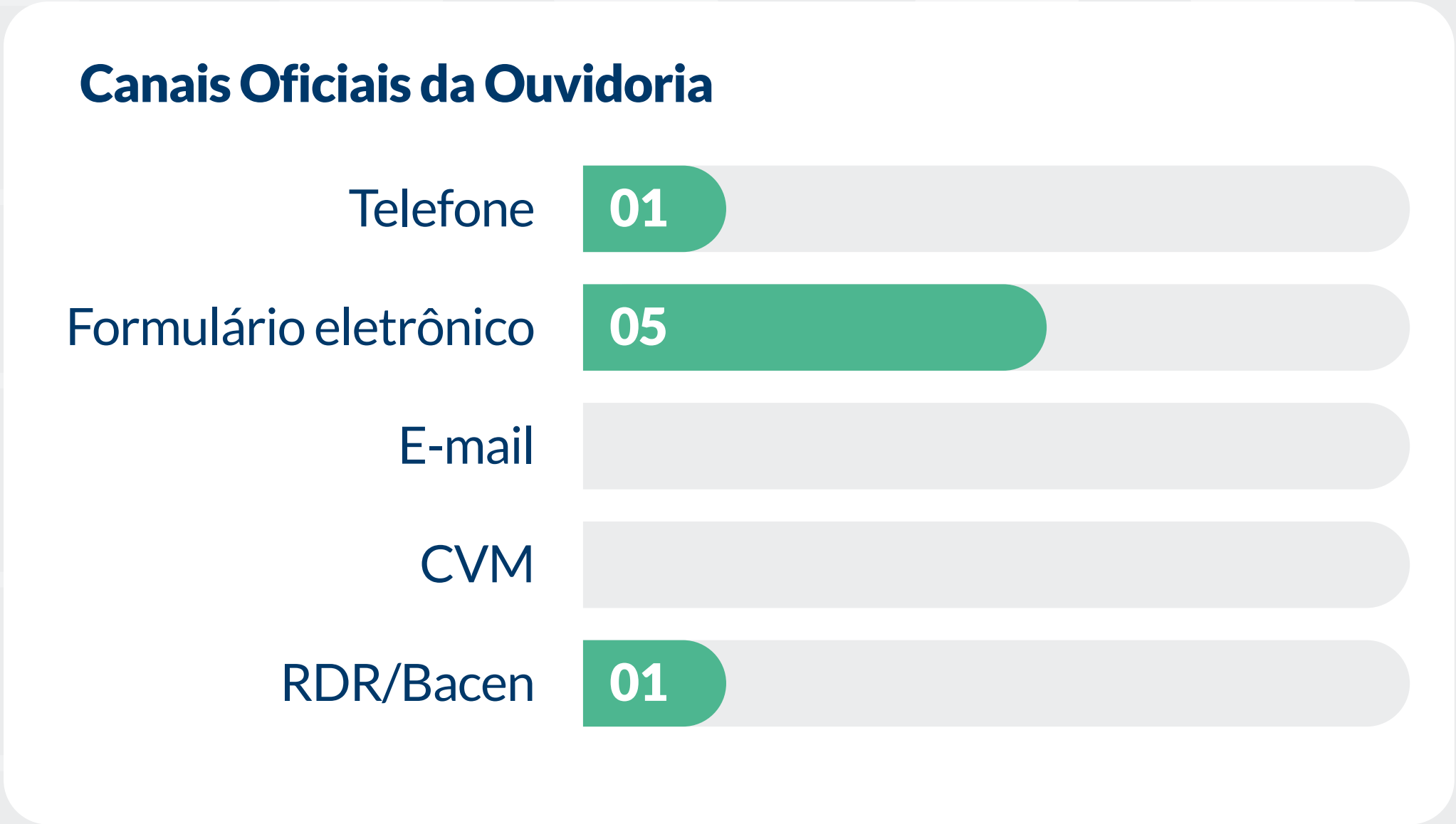
09.

Desempenho

09

Desempenho

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



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

