



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

MITRADE EU LIMITED



1. Introduction

- (1) Mitrade EU Limited (« **Mitrade** » ou « **nous** »), une société d'investissement autorisée et régulée par la Commission des valeurs mobilières de Chypre (la « **CySEC** ») sous le numéro de licence 438/23, maintient des politiques et des procédures pour le traitement équitable et rapide des réclamations qui peuvent découler de notre relation avec un client.
- (2) L'objectif de cette procédure de traitement des réclamations est d'informer les clients de Mitrade sur le processus de soumission des réclamations et de décrire les étapes que Mitrade suivra pour traiter et résoudre ces réclamations.

2. Comment faire une réclamation

- (1) Une réclamation est une déclaration d'insatisfaction d'un client concernant la fourniture de services d'investissement et/ou de services annexes fournis par la Société. Si vous n'êtes pas satisfait(e) d'un aspect de nos services, dans un premier temps, vous devez contacter par écrit notre Service Client par chat en direct ou par e-mail à cs.eu@mitrade.com.
- (2) Si notre équipe de service client n'est pas en mesure de résoudre votre problème ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse reçue, vous pouvez leur demander de le traiter comme une réclamation formelle. Alternativement, vous pouvez soumettre votre réclamation à notre Département de Conformité par e-mail à complaints.eu@mitrade.com.
- (3) La réclamation doit être envoyée depuis votre adresse e-mail enregistrée, dès que possible, et doit inclure les informations suivantes :
 - votre nom et prénom ;
 - votre numéro de compte de trading ;
 - description complète de la réclamation/problem, y compris les dates et toutes les transactions concernées.

3. Processus de traitement et réponse

- (1) Nous accuserons réception de votre réclamation dans un délai de cinq (5) jours ouvrables et vous fournirons un numéro de référence unique, qui devra être utilisé pour toutes vos communications futures avec Mitrade, le Médiateur financier et/ou la CySEC concernant la réclamation spécifique.
- (2) Le département de conformité effectuera une enquête impartiale sur votre réclamation et vous répondra par écrit dans un délai de deux (2) mois à compter de la date à laquelle vous avez soumis votre réclamation, vous informant des résultats de l'enquête, y compris toute explication requise et toute mesure de réparation que nous avons l'intention de prendre, le cas échéant.
- (3) Dans le cas peu probable où nous ne serions pas en mesure de répondre dans un délai de deux (2) mois, nous vous informerons des raisons du retard ainsi que de la période estimée durant laquelle il est probable que nous terminions notre enquête. Dans tous les cas, nous vous fournirons le résultat

de notre enquête au plus tard trois (3) mois à compter de la date initiale de soumission de la réclamation.

4. Prochaines étapes

- (1) Dans le cas où notre décision finale ne satisferait pas pleinement vos demandes ou dans le cas où nous ne serions pas en mesure de vous fournir notre réponse finale dans le délai de trois (3) mois mentionné ci-dessus, vous pourriez être en droit de porter votre réclamation auprès du Médiateur financier de la République de Chypre (« MF »). Il est important de contacter le MF dans les quatre (4) mois suivant la date à laquelle vous avez reçu ou auriez dû recevoir notre réponse finale, sinon le FO pourrait ne pas être en mesure de traiter votre réclamation.

Coordonnées du Médiateur financier de la République de Chypre :

Site web : <http://www.financialombudsman.gov.cy>

E-mail : complaints@financialombudsman.gov.cy

Adresse postale : BOÎTE POSTALE : 25735, 1311 Nicosie, Chypre

Téléphone : +35722848900

Télécopie : +35722660584

- (2) Alternativement, vous pouvez être en mesure de soumettre votre réclamation par le biais d'un mécanisme de résolution alternative des litiges (« RAL »). Pour plus d'informations, veuillez consulter la [Plateforme de résolution en ligne des litiges de la Commission européenne](#).
- (3) Dans le cas où vous ne seriez pas satisfait(e) de la décision du MF ou du RAL, vous pouvez engager une action civile en tant qu'option de dernier recours devant les tribunaux de la République de Chypre.
- (4) Des informations supplémentaires sur la procédure à suivre peuvent être trouvées sur le site de la CySEC à l'adresse <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain>.



MITRADE EU LIMITED EST INCORPORÉE DANS LA RÉPUBLIQUE DE CHYPRE, AVEC LE NUMÉRO D'ENREGISTREMENT HE 420923 ET L'ADRESSE ENREGISTRÉE AU 79, AVENUE SPYROU KYPRIANOU, BÂTIMENT MGO PROTOPAPAS, 1ER ÉTAGE, 3076, LIMASSOL, CHYPRE. MITRADE EU LIMITED EST UNE SOCIÉTÉ D'INVESTISSEMENT, AUTORISÉE ET RÉGLEMENTÉE PAR LA CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CIF NO. 438/23).