

**PROCEDURA
DI GESTIONE DEI
RECLAMI**

MITRADE EU LIMITED

1. Introduzione

- (1) Mitrade EU Limited ("**Mitrade**" o "**noi**"), impresa di investimento autorizzata e regolamentata dalla Cyprus Securities and Exchange Commission (il "**CySEC**") con numero di licenza 438/23, adotta politiche e procedure volte a garantire una gestione equa, trasparente e tempestiva dei reclami che possano insorgere nel corso del rapporto con i propri clienti.
- (2) Lo scopo della presente procedura di gestione dei reclami è informare i clienti di Mitrade sul processo di presentazione dei reclami e illustrare le fasi che Mitrade seguirà per la gestione e la risoluzione degli stessi.

2. Come presentare un reclamo

- (1) Un reclamo è una dichiarazione di insoddisfazione da parte di un cliente in merito alla prestazione di servizi di investimento e/o accessori forniti dalla Società. Qualora il Cliente non sia soddisfatto di qualsiasi aspetto dei servizi ricevuti, dovrà in primo luogo contattare per iscritto il servizio di assistenza clienti tramite live chat o via e-mail all'indirizzo cs.eu@mitrade.com.
- (2) Se il team di assistenza clienti non è in grado di risolvere il problema o il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere che la questione sia trattata come reclamo formale. In alternativa, il Cliente può inviare il reclamo alla Funzione di conformità di Mitrade via e-mail all'indirizzo complaints.eu@mitrade.com.
- (3) Il reclamo deve essere trasmesso dall'indirizzo e-mail registrato del Cliente, il prima possibile, e deve contenere le seguenti informazioni:
 - nome e cognome del Cliente;
 - numero del conto di trading;
 - descrizione dettagliata del reclamo o del problema, comprensiva delle date e delle eventuali operazioni interessate.

3. Procedura di gestione e risposta

- (1) Confermeremo la ricezione del reclamo entro cinque (5) giorni lavorativi e forniremo al Cliente un numero di riferimento univoco, che dovrà essere utilizzato in tutte le comunicazioni future con Mitrade, il Financial Ombudsman e/o la CySEC relative al reclamo in questione.
- (2) La Funzione di conformità di Mitrade condurrà un'indagine imparziale sul reclamo e fornirà una risposta scritta entro due (2) mesi dalla data di presentazione. La risposta includerà l'esito dell'indagine, eventuali spiegazioni e, se applicabili, le misure correttive che la Società intende adottare.
- (3) Nel caso, improbabile, in cui non fossimo in grado di rispondere entro due (2) mesi, informeremo il Cliente dei motivi del ritardo e del periodo di tempo stimato necessario per completare l'indagine. In ogni caso, l'esito dell'indagine sarà comunicato entro e non oltre tre (3) mesi dalla data iniziale di

presentazione del reclamo.

4. Fasi successive

- (1) Nel caso in cui la nostra decisione finale non soddisfi pienamente le richieste del Cliente, oppure non fossimo in grado di fornire una risposta definitiva entro il periodo di tre (3) mesi sopra indicato, il Cliente può avere il diritto di presentare reclamo al Mediatore Finanziario della Repubblica di Cipro ("FO"). È fondamentale che il Mediatore Finanziario venga contattato entro quattro (4) mesi dalla data in cui il Cliente ha ricevuto, o avrebbe dovuto ricevere, la risposta finale da Mitrade. In caso contrario, il Mediatore Finanziario potrebbe non essere in grado di esaminare il reclamo.

Dettagli di contatto del Mediatore Finanziario della Repubblica di Cipro:

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

E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy

Indirizzo postale: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cipro

Telefono: +35722848900

Fax: +35722660584

- (2) In alternativa, il Cliente può presentare il proprio reclamo attraverso un meccanismo di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR). Per maggiori informazioni, è possibile consultare la [Piattaforma di risoluzione delle controversie online della Commissione Europea](#).
- (3) Qualora il Cliente non sia soddisfatto della decisione del Mediatore Finanziario o dell'organismo di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR), potrà intraprendere un'azione civile come ultima risorsa dinanzi ai Tribunali della Repubblica di Cipro.
- (4) Ulteriori informazioni sulla procedura da seguire sono disponibili sul sito web della CySEC all'indirizzo <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain>.



MITRADE EU LIMITED È UNA SOCIETÀ COSTITUITA NELLA REPUBBLICA DI CIPRO, CON NUMERO DI REGISTRAZIONE HE 420923 E SEDE LEGALE IN 79, SPYROU KYPRIANOU AVE., MGO PROTOPAPAS BUILDING, 1° PIANO, 3076, LIMASSOL, CIPRO. MITRADE EU LIMITED È UNA SOCIETÀ DI INVESTIMENTO, AUTORIZZATA E REGOLAMENTATA DALLA CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CYSEC) CON NUMERO DI LICENZA CIF 438/23.