



KLACHTEN BEHANDELINGSPROCEDURE

MITRADE EU LIMITED

1. Inleiding

- (1) Mitrade EU Limited (“**Mitrade**” of “**wij**”) is een beleggingsfirma die is gemachtigd en gereguleerd door de Cyprus Securities and Exchange Commission (de “**CySEC**”) onder licentienummer 438/23, en handhaaft beleid en procedures voor de eerlijke en snelle afhandeling van klachten die kunnen voortkomen uit onze relatie met een cliënt.
- (2) Het doel van deze Klachtenbehandelingsprocedure is om de klanten van Mitrade te informeren over het proces voor het indienen van klachten en om de stappen te schetsen die Mitrade zal nemen voor het behandelen en oplossen van dergelijke klachten.

2. Hoe een klacht in te dienen

- (1) Een klacht is een verklaring van ontevredenheid door een klant met betrekking tot de levering van investerings- en/of aanverwante diensten die door de onderneming worden aangeboden. Als u ontevreden bent over een aspect van onze diensten, neem dan in eerste instantie schriftelijk contact op met onze Klantenservice via live chat of per e-mail op cs.eu@mitrade.com.
- (2) Als ons klantenserviceteam uw probleem niet kan oplossen of als u niet tevreden bent met het ontvangen antwoord, kunt u hen vragen om het als een formele klacht te behandelen. U kunt uw klacht ook indienen bij onze Compliance-afdeling via e-mail op complaints.eu@mitrade.com.
- (3) De klacht moet zo snel mogelijk worden verzonden vanaf uw geregistreerde e-mailadres en moet de volgende informatie bevatten:
 - uw naam en achternaam;
 - uw handelsaccountnummer;
 - volledige beschrijving van de klacht/probleem inclusief data en eventuele getroffen transacties.

3. Afhandelingsproces en Reactie

- (1) Wij zullen binnen vijf (5) werkdagen de ontvangst van uw klacht bevestigen en u een uniek referentienummer geven, dat gebruikt zal worden voor al uw toekomstige communicatie met Mitrade, de Financiële Ombudsman en/of CySEC met betrekking tot de specifieke klacht.
- (2) De Compliance-afdeling zal een onpartijdig onderzoek naar uw klacht uitvoeren en u binnen twee (2) maanden na de datum waarop u uw klacht heeft ingediend schriftelijk informeren over de uitkomst van het onderzoek, inclusief eventuele vereiste uitleg en eventuele herstelmaatregelen die we van plan zijn te nemen, indien van toepassing.
- (3) In het onwaarschijnlijke geval dat we niet binnen twee (2) maanden kunnen reageren, zullen we u informeren over de redenen voor de vertraging, samen met de geschatte periode waarin het waarschijnlijk is dat we ons onderzoek kunnen afronden. In ieder geval zullen we u uiterlijk drie (3) maanden na de oorspronkelijke datum van indiening van de klacht op de hoogte stellen van de uitkomst van ons onderzoek.

4. Volgende stappen

- (1) In het geval dat onze uiteindelijke beslissing niet volledig aan uw eisen voldoet of in het geval dat we u niet binnen de hierboven genoemde periode van drie (3) maanden van een definitief antwoord kunnen voorzien, komt u mogelijk in aanmerking om uw klacht voor te leggen aan de Financiële Ombudsman van de Republiek Cyprus (“FO”). Het is belangrijk om binnen vier (4) maanden na de datum waarop u onze definitieve reactie heeft ontvangen of had moeten ontvangen contact op te nemen met de FO, anders kan de FO mogelijk uw klacht niet behandelen.

Contactgegevens van de Financiële Ombudsman van de Republiek Cyprus:

Website: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy

Postadres: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus

Telefoon: +35722848900

Fax: +35722660584

- (2) Als alternatief kunt u uw klacht mogelijk doorverwijzen via een mechanisme voor Alternatieve Geschillenbeslechting (“ADR”). Voor meer informatie verwijzen wij u naar het [Online Geschillenbeslechtingsplatform van de Europese Commissie](#).
- (3) In het geval dat u niet tevreden bent met de beslissing van de FO of de ADR, kunt u als laatste redmiddel civiele actie ondernemen via de rechtbanken van de Republiek Cyprus.
- (4) Verdere informatie over de procedure die u moet volgen, is te vinden op de website van CySEC op <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain>.



MITRADE EU LIMITED IS OPGERICHT IN DE REPUBLIEK CYPRUS, MET REGISTRATIENUMMER HE 420923 EN EEN GEREgistREERD ADRES OP 79, SPYROU KYPRIANOU AVE., MGO PROTOPAPAS GEBOUW, 1E VERDIEPING, 3076, LIMASSOL, CYPRUS. MITRADE EU LIMITED IS EEN BELEGGINGSMAATSCHAPPIJ, GEAUTORISEERD EN GEREGULEERD DOOR DE CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CIF NR. 438/23).