

PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

MITRADE EU LIMITED

1. Introdução

- (1) A Mitrade EU Limited (“**Mitrade**” ou “**nós**”), uma empresa de investimento autorizada e regulamentada pela Cyprus Securities and Exchange Commission (a “**CySEC**”) sob a licença n.º 438/23, mantém políticas e procedimentos para o tratamento justo e rápido de reclamações que possam surgir da nossa relação com um cliente.
- (2) O objetivo deste Procedimento de Tratamento de Reclamações é informar os clientes da Mitrade sobre o processo de apresentação de reclamações e descrever as medidas que a Mitrade tomará para tratar e resolver tais reclamações.

2. Como reclamar

- (1) Uma reclamação é uma declaração de insatisfação por parte de um cliente relativamente à prestação de serviços de investimento e/ou serviços auxiliares prestados pela Empresa. Se estiver insatisfeito com algum aspeto dos nossos serviços, em primeiro lugar, deve contactar por escrito o nosso Departamento de Apoio ao Cliente através do chat ao vivo ou por e-mail para cs.eu@mitrade.com.
- (2) Se a nossa equipa de apoio ao cliente não conseguir resolver o seu problema ou se não estiver satisfeito com a resposta recebida, pode solicitar que o caso seja tratado como uma reclamação formal. Em alternativa, pode enviar a sua reclamação por e-mail para o nosso Departamento de Conformidade, para complaints.eu@mitrade.com.
- (3) A reclamação deve ser enviada a partir do seu e-mail registado, assim que possível, e deve incluir as seguintes informações:
 - o seu nome e apelido;
 - o número da sua conta de negociação;
 - a descrição completa da reclamação/problema, incluindo datas e quaisquer transações afetadas.

3. Processo de tratamento e de resposta

- (1) Confirmaremos, no prazo de cinco (5) dias úteis, a receção da sua reclamação e forneceremos um número de referência único, que deverá ser utilizado em todas as suas comunicações futuras com a Mitrade, o Mediador Financeiro e/ou a CySEC relativamente à reclamação específica.
- (2) O Departamento de Conformidade realizará uma investigação imparcial da sua reclamação e responderá por escrito dentro de dois (2) meses a partir da data em que a reclamação foi apresentada, informando-o sobre o resultado da investigação, incluindo quaisquer explicações necessárias e, se aplicável, quaisquer medidas corretivas que pretendemos tomar.
- (3) Na improvável eventualidade de não conseguirmos responder no prazo de dois (2) meses, informá-lo-emos sobre os motivos do atraso, juntamente com o prazo estimado para a conclusão da nossa investigação. Em qualquer caso, forneceremos o resultado da nossa investigação no prazo máximo de três (3) meses a partir da data inicial da apresentação da reclamação.

4. Próximos passos

- (1) Caso a nossa decisão final não satisfaça plenamente as suas exigências ou caso não possamos fornecer-lhe a nossa resposta final dentro do prazo supramencionado de três (3) meses, poderá ser elegível para apresentar a sua reclamação ao Mediador Financeiro da República do Chipre (“FO”). É importante entrar em contacto com o FO no prazo de quatro (4) meses a partir da data em que recebeu ou deveria ter recebido a nossa resposta final, caso contrário, o FO poderá não conseguir tratar da sua reclamação.

Detalhes de contacto do Mediador Financeiro da República do Chipre:

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

E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy

Morada: Código postal: 25735, 1311 Nicósia, Chipre

Telefone: +357 22848900

Fax: +357 22660584

- (2) Em alternativa, poderá encaminhar a sua reclamação através do mecanismo de Resolução Alternativa de Litígios (“ADR”). Para mais informações, consulte a [Plataforma de Resolução de Litígios Online da Comissão Europeia](#).
- (3) Na eventualidade de não estar satisfeito com a decisão do FO ou do ADR, poderá intentar uma ação civil como último recurso através dos tribunais da República do Chipre.
- (4) Mais informações sobre o procedimento a seguir podem ser encontradas no website da CySEC em <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain>.



A MITRADE EU LIMITED ESTÁ CONSTITUÍDA NA REPÚBLICA DO CHIPRE, COM O NÚMERO DE REGISTO HE 420923 E MORADA REGISTADA EM 79, SPYROU KYPRIANOU AVE., MGO PROTOPAPAS BUILDING, 1ST FLOOR, 3076, LIMASSOL, CHIPRE. A MITRADE EU LIMITED É UMA EMPRESA DE INVESTIMENTO, AUTORIZADA E REGULAMENTADA PELA CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CIF n.º 438/23).