



## **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](mailto: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](mailto: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](mailto: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).