

Reclamações

SmartServe Ltd - PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Nós Mercados24 é operado pela SmartServe Ltd., uma empresa de comércio internacional, autorizada e regulamentada pela Mwali International Services Authority e detentora de licenças de distribuição de Negócios e Investimentos Globais com o número T2023384. Adotamos este Procedimento de Reclamações para garantir um processo justo e rápido para lidar com reclamações que possam surgir do nosso relacionamento.

1. Enviando sua reclamação

Para registrar uma reclamação junto à Empresa, pedimos que você preencha e envie o Formulário de reclamação da empresa (clique no botão abaixo). Tenha em atenção que a Empresa não pode aceitar reclamações apresentadas por qualquer outro meio ou método (ou seja, telefone, etc.).

Para enviar uma reclamação, siga o procedimento de reclamação abaixo.

Depois de concluir e enviar sua reclamação por e-mail com êxito, a Empresa tratará e investigará sua reclamação.

2. Reconhecendo sua reclamação

Acusaremos o recebimento da sua reclamação dentro de cinco (5) dias úteis após o recebimento. Receberemos sua reclamação.

3. Lidando com sua reclamação

Assim que confirmarmos o recebimento da sua reclamação, iremos analisá-la cuidadosamente, investigar as circunstâncias que envolvem a sua reclamação e tentar resolvê-la sem demora injustificada. Faremos todos os esforços para investigar a sua reclamação e fornecer-lhe os resultados da nossa investigação no prazo de dois (2) meses a partir da data em que nos enviar a sua reclamação. Durante o processo de investigação, iremos mantê-lo informado sobre o processo de tratamento da sua reclamação. Um dos nossos gestores poderá contactá-lo diretamente (inclusive por e-mail ou telefone) para obter, sempre que necessário, esclarecimentos e informações adicionais sobre a sua reclamação.

Exigiremos a sua total cooperação para agilizar a investigação e possível resolução da sua reclamação.

Se a sua reclamação exigir uma investigação mais aprofundada e não conseguirmos resolvê-

la no prazo de dois (2) meses, emitiremos uma resposta por escrito ou por outros meios duradouros. Quando uma resposta de espera é enviada, indicará as causas do atraso e quando a investigação da Empresa provavelmente será concluída. Em qualquer

Neste caso, fornecer-lhe-emos os resultados da nossa investigação no prazo máximo de um (1) mês a partir da emissão da resposta de retenção, dependendo da complexidade do caso e da sua cooperação. Observe que a Empresa considerará sua reclamação encerrada e encerrará a investigação apropriada se você não responder aos nossos funcionários dentro de três (3) meses a partir da data de apresentação de sua reclamação.

4. Decisão definitiva

Quando chegarmos a um resultado, iremos informá-lo juntamente com uma explicação da nossa posição e das medidas corretivas que pretendemos tomar (se houver). Entende-se que o seu direito de tomar medidas legais não é afetado pela existência ou uso de qualquer um dos procedimentos de reclamação acima.

Procedimento de reclamações de clientes.

Estas são as perguntas que você deve responder se desejar enviar sua reclamação à SmartServe Ltd. Para obter ajuda no preenchimento deste formulário, fale com um de nossos representantes de Atendimento ao Cliente.

Responda às perguntas e envie-as por e-mail para compliance@mercados24.com Tenha em atenção que a SmartServe Ltd não pode aceitar reclamações apresentadas por qualquer outro meio/método (ou seja, telefone, etc.).

Você deve fornecer informações completas, atuais e precisas à SmartServe Ltd. para a investigação e avaliação adequadas da sua reclamação. Tenha em atenção que o formulário de reclamação abaixo é apenas indicativo e não exaustivo. A SmartServe Ltd poderá solicitar mais informações e/ou esclarecimentos e/ou provas em relação à sua reclamação. Além disso, a SmartServe Ltd poderá solicitar que você reenvie um novo Formulário de Reclamação se acreditar que você o preencheu incorretamente e/ou falsamente.

SmartServe Ltd tentará resolver sua reclamação de boa fé, justa e tomar medidas consistentes com as práticas de mercado.

Formulário de reclamação do cliente Mercados 24

Parte I. Detalhes do cliente

As perguntas marcadas com um asterisco (*) são obrigatórias.

1. Qualificação*

Senhor Senhora/Perder

2. Nome*

3. Sobrenome *

4. Número de identificação ou passaporte*

5. Nacionalidade*

6. Número de telefone *

(Incluir código do país)

7. Número de telefone residencial/comercial *

8. Endereço de email *

Por favor, forneça um endereço de e-mail

9. Endereço residencial * Endereço _____

Cidade _____

_____província do

estado _____

_____Código

postal _____País _____

Parte II. Detalhes da reclamação

10. Marca_____

11. Nome de usuário/número da conta da empresa (Mercados 24) *

12. Forneça os nomes das pessoas de contato da SmartServe Ltd abaixoem

o momento da sua

reclamação. Pessoa de

contato *

E-mail da pessoa de contato *

Nome de contato adicional

E-mail de contato adicional

13. Forneça um resumo da sua reclamaçãono espaço abaixo. Tente justificar o valor em disputa e/ou inclua detalhes que facilitarão a investigação da Empresa sobre sua reclamação. *

14. Quando ocorreu o problema do qual você está reclamando?

*Por favor insira a data

DD/MM/AAAA

15. Quando você percebeu que poderia haver um problema? *

Por favor insira a data

DD/MM/AAAA

16. Você comunicou sua reclamação à SmartServe Ltd e/ou seu associados? * Mas

Se a sua resposta à pergunta 160 acima é SIM, indique a data em que você informou pela primeira vez a SmartServe Ltd e/ou seus associados sobre sua reclamação e o nome da pessoa com quem você discutiu sua reclamação:

17. Digite a data

DD/MM/AAAA

18. Nome do representante da SmartServe Ltd

Insira o nome do representante da SmartServe Ltd.

19. E-mail do representante da SmartServe Ltd

Por favor, insira o endereço de e-mail do seu representante SmartServe Ltd.

20. Método de comunicação Email/Chat ao vivo/Telefone/Outro

21. Você relatou sua reclamação a alguma autoridade? * Mas

22. Se você respondeu Sim à pergunta 21, a qual autoridade financeira contatado?__

Anexe a este formulário quaisquer provas que apoiem a sua reclamação e que facilitem a investigação da sua reclamação para a empresa. As evidências de apoio podem consistir em qualquer documentação (capturas de tela, bate-papos, registros telefônicos, etc.) relevante para a reivindicação.

Informações adicionais

23. Certifico e confirmo que, tanto quanto é do meu conhecimento e convicção, as informações fornecidas acima são verdadeiras, precisos, corretos e completos. *

eu confirmo

Reconheço que a SmartServe Ltd lhe dará aviso apropriado sua reclamação no prazo de cinco (5) dias após recebê-la e nós lhe forneceremos o número de referência exclusivo. O número de referência exclusivo deve ser usado em todos os seus contatos futuros com a Empresa, o Provedor Financeiro e/ou a FSA em relação à reclamação específica. Faremos o nosso melhor para investigar a sua reclamação e fornecer-lhe os resultados da nossa investigação no prazo de dois (2) meses a partir de hoje. Caso sejam necessárias informações adicionais, um de nossos diretores entrará em contato com você. Observe que, para agilizar a investigação, exigimos/solicitamos sua total cooperação. Consulte a página "Procedimentos de reclamação do cliente" para obter mais detalhes sobre este assunto. *

eu confirmo