



RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

I. RECLAMAÇÕES

No âmbito da relação de negócio estabelecida entre a DIF BROKER e os seus clientes, estes últimos poderão, alternativamente, apresentar uma reclamação dirigida às seguintes entidades:

Perante A DIF BROKER:

No âmbito da relação de negócio estabelecida entre a DIF BROKER os seus clientes e potenciais clientes, estes poderão apresentar uma reclamação:

- a) Através do preenchimento do Formulário Interno de Reclamações I disponível em formato eletrónico e em formato físico;
- b) Através do Livro de Reclamações, Físico Eletrónico.

Neste contexto, importa realçar que a receção, o encaminhamento e a análise da reclamação serão atribuídos à área de Atendimento a Reclamações da DIF BROKER, integrada no Departamento de Compliance, o qual atua com a necessária independência assegurando, assim, um tratamento objetivo da mesma.

A DIF BROKER confirmará a admissão da reclamação e assegura uma resposta no prazo máximo de **15 dias úteis** a contar da receção da mesma.

Caso entenda fazê-lo deverá dirigir a sua reclamação à DIF BROKER por uma das seguintes vias:

Pessoalmente:

Deslocando-se a qualquer um dos escritórios da DIF BROKER sites em:

- **DIF BROKER Sede:** Rua António Cardoso, 601/613 Lj 8 4150-083 Porto – Portugal
- **DIF BROKER Escritório:** Av. da Liberdade, 244 – 4º andar – 1250-149 Lisboa – Portugal

Por via electrónica:

Através do site do Livro de Reclamações Eletrónico (<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/reclamacao>),

Em alternativa, poderá fazê-lo através do preenchimento do Formulário de Reclamações Interno online que se encontra [aqui](#). Este Formulário também poderá ser solicitado diretamente à área de Atendimento a Reclamações através do endereço eletrónico reclamacoes@difbroker.com ou junto do seu gestor de conta da DIF BROKER.



RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Perante as entidades de supervisão:

O Cliente poderá apresentar a sua reclamação junto das entidades que exercem poderes de supervisão sobre a atividade desenvolvida pela DIF BROKER, nomeadamente a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e o Banco de Portugal.

À CMVM:

Caso entenda fazê-lo, o Cliente deverá dirigir a sua reclamação à CMVM por uma das seguintes vias:

- Através do preenchimento do livro de reclamações da instituição reclamada, neste caso a DIF BROKER, ou
- Diretamente à CMVM, através de carta ou formulário próprio disponibilizado pelo Serviço de Reclamações da CMVM.

Importante: com a entrada em vigor do Regulamento 3/2019, a CMVM apenas aceita reclamações em segunda instância, cujo processo se encontra descrito na Área do Investidor, disponível no site da CMVM (www.cmvm.pt).

Nos termos do Regulamento da CMVM n.º 2/2016, alterado pelo Regulamento n.º 3/2019, a reclamação origina um procedimento de tratamento de reclamação que procura promover uma resolução extrajudicial de conflito.

Ao Banco de Portugal:

Caso entenda apresentar a sua reclamação junto do Banco de Portugal, o Cliente deverá dirigir a sua reclamação ao Banco de Portugal por uma das seguintes vias:

- Através do preenchimento do livro de reclamações da instituição reclamada, neste caso da DIF BROKER ou,
- Diretamente ao Banco de Portugal, através de carta ou do formulário próprio disponibilizado pelo Serviço de Reclamações do Banco de Portugal (www.bportugal.pt).

II. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS (RAL)

No âmbito da relação de negócios estabelecida entre a DIF BROKER e os seus clientes, a DIF BROKER assegura o recurso a meios de resolução alternativa de litígios. Em cumprimento do disposto na Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto, nomeadamente do seu artigo 18º, a DIF BROKER informa que, em caso de litígio de consumo, o consumidor, definido como a pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial,



RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

industrial, artesanal ou profissional, pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt/)