



# 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](mailto: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](http://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](http://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/](http://www.centroarbitragemlisboa.pt/))