



# Documento de informação fundamental

eToro (Europe) Limited  
Junho de 2021



## Índice

CFD dos principais pares de moedas	2
CFD dos pares de moedas menores	5
CFD dos principais índices	8
CFD dos índices menores	11
CFD de matérias-primas	14
CFD de criptomoedas	17
CFD de ações	20
CFD de fundos de investimento abertos negociados em bolsa (ETF)	23



## CFD dos principais pares de moedas

### Documento de informação fundamental (DIF)

**CFD dos principais pares de moedas** - pares de moedas (moeda base/de cotação) compostos por quaisquer duas das seguintes moedas: **USD/EUR/JPY/GBP/CAD/CHF**. Pode consultar [aqui](#) para visualizar todos os pares de FX disponíveis que a empresa oferece atualmente.

#### OBJETIVO

Este documento fornece-lhe informação fundamental sobre este produto de investimento. Não se trata de material de marketing. A informação é necessária por lei para o ajudar a compreender a natureza, riscos, custos, potenciais ganhos e perdas deste produto e ajudá-lo a compará-lo com outros produtos.

#### PRODUTO

O fabricante deste produto é o **eToro (Europe) Limited** ("eToro EU" ou "a Empresa") (<https://www.etoro.com>), uma empresa registada na República do Chipre e regulamentada pela Comissão de Títulos e Câmbios do Chipre (Cyprus Securities and Exchange Commission). Para mais informações, contacte o eToro EU através dos dados disponíveis em <https://www.etoro.com/support/>. Este DIF foi atualizado em junho de 2021.

**ALERTA: o contrato diferencial ("CFD") é um produto financeiro complexo e pode ser difícil de entender. Este produto não é adequado para todos os investidores. Antes de negociar, certifique-se de que compreende os riscos associados.**

#### EM QUE CONSISTE ESTE PRODUTO?

##### Tipo

Trata-se de um contrato diferencial (CFD) que utiliza um mecanismo de alavancagem financeira. Este produto permite aos clientes especular sobre os aumentos e as diminuições dos preços dos principais pares de moedas nos mercados internacionais. Os clientes podem abrir uma posição longa (compra) se acham que o preço dos ativos irá aumentar ou uma posição curta (venda) se acreditam que o preço irá descer.

##### OBJETIVOS

O objetivo deste produto é permitir que o cliente obtenha benefícios das variações de preços dos ativos subjacentes sem os possuir. O retorno deste produto baseia-se nos preços de abertura e fecho da posição. Este produto é estabelecido com o objetivo de especulação ou cobertura e é normalmente cotado à margem. A margem diz respeito à utilização de uma quantia de capital para suportar um investimento de uma exposição maior. Tenha em atenção que a margem/negociação alavancada exige um cuidado extra, porque apesar de poder obter grandes lucros se o preço se mover a seu favor, arrisca grandes perdas se o preço se mover contra si.

##### INVESTIDOR PARTICULAR A QUE SE DESTINA

A negociação neste produto não é adequada a qualquer um. Apenas investidores que compreendam a forma como os preços do produto são derivados, qual é a margem e qual é a alavancagem financeira devem escolher este produto. Os investidores têm de estar conscientes do risco de investimento; podem dar-se ao luxo de perder; têm uma carteira diversificada de investimentos e poupanças; têm uma tolerância de alto risco; e têm uma boa compreensão do impacto e dos riscos associados à negociação à margem.

#### QUAIS SÃO OS RISCOS E QUAL PODERÁ SER O MEU RETORNO?

O indicador de risco resumido constitui uma orientação sobre o nível de risco deste produto em comparação com outros produtos. Mostra a probabilidade de perda do produto devido às variações de preço do produto, ou devido à insolvência da empresa.

1	2	3	4	5	6	7
RISCO MAIS BAIXO						RISCO
MAIS ELEVADO						

**A empresa classificou este produto como 7 em 7, que é a classe de risco mais elevada.**

O produto pode ser denominado na outra moeda que não a do investimento inicial, pelo que o retorno pode ser sujeito a alterações adicionais, dependendo da taxa de câmbio das moedas. O investimento aumenta quando negocia com



alavancagem. No entanto, a perda total a que pode estar sujeito nunca ultrapassará o montante investido. A empresa oferece aos seus clientes proteção contra o saldo negativo, o que significa que nunca poderão perder mais fundos do que os montantes investidos com a empresa. Se o montante da margem na sua conta ficar abaixo dos 50% da margem inicial total necessária para todos os CFD na sua conta, a empresa terá de fechar uma ou mais das suas posições abertas.

Os CFD do eToro EU não estão listados em qualquer plataforma de negociação (ou seja, numa bolsa), e os preços e outras condições são definidos pela empresa. O contrato pode ser comprado/vendido apenas pelo eToro EU e não é transferível para qualquer outro fornecedor/terceiro. Se tiver múltiplas posições com o eToro EU, o seu risco pode ser cumulativo e não limitado a uma posição.

### CENÁRIOS DE DESEMPENHO

O documento de informação fundamental não é específico de um produto em particular, mas aplica-se a um CFD sobre qualquer moeda principal que a empresa ofereça na plataforma do eToro EU. No entanto, cada CFD no qual invista com o eToro EU é específico para si e para as suas escolhas. Será responsável por escolher: a moeda principal subjacente, quando abrir e fechar a sua posição, a dimensão da sua posição e se utilizar quaisquer ferramentas de gestão de risco que a plataforma do eToro EU ofereça, ou seja, ordens de stop loss/take profit. Esta moeda principal subjacente oferecida para cada CFD terá impacto material no risco e retorno do seu investimento.

O que obtém irá variar consoante o desempenho do mercado e há quanto tempo detém o CFD. O cenário de *stress* mostra o que poderá recuperar em circunstâncias extremas do mercado e não tem em consideração a situação em que a empresa não é capaz de lhe pagar.

As seguintes suposições foram utilizadas para criar os cenários na Tabela 1:

CFD sobre um FX principal, ou seja, EUR/USD (mantido intra diário) com alavancagem 1:30		
Preço de abertura (COMPRA ou VENDA, dependendo dos cenários na tabela abaixo)	P	1,1850 USD
Dimensão da negociação (por CFD):	TS	10 000
Margem %:	M	3,33% (alavancagem 1:30)
Requisito da margem (USD):	$MR = P * TS * M$	395,60 USD
Valor nocional do negócio (USD):	$TN = MR/M$	11 850 USD

Tabela 1:

Posição aberta como <b>COMPRA</b> (preço de <b>VENDA</b> ) Preço de abertura: 1,1850 USD				Posição aberta como <b>VENDA</b> (preço de <b>COMPRA</b> ) Preço de abertura: 1,1850 USD			
Cenário de desempenho	Preço de fecho (COMPRA) (incl. <i>spread</i> )	Alteração de preço	Lucros/Perdas	Cenário de desempenho	Preço de fecho (VENDA) (incl. <i>spread</i> )	Alteração de preço	Lucros/Perdas
Favorável	1,1900	0,42%	50 USD	Favorável	1,1800	0,42%	50 USD
Moderado	1,1875	0,21%	25 USD	Moderado	1,1825	0,21%	25 USD
Desfavorável	1,1825	-0,21%	-25 USD	Desfavorável	1,1875	-0,21%	-25 USD
<i>Stress</i>	1,1700	-1,27%	-150 USD	<i>Stress</i>	1,2000	-1,27%	-150 USD

**ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE:** Não é possível prever com exatidão os desenvolvimentos futuros do mercado. Os cenários apresentados são apenas uma indicação de alguns dos resultados possíveis com base em retornos recentes. Os retornos reais podem ser inferiores. Os números apresentados incluem todos os custos do próprio produto. Os números não consideram a sua situação fiscal pessoal, o que também pode afetar o seu retorno.

### O QUE SUCEDE SE O ETORO (EUROPE) LTD. NÃO PUDE PAGAR?

O eToro EU é membro do Investor Compensation Fund para clientes de empresas de investimento do Chipre (Cypriot Investment Firms, CIFs) (o "Fundo"). O objetivo do Fundo é garantir quaisquer queixas de clientes cobertos contra membros do Fundo e compensar os clientes cobertos por quaisquer queixas provenientes de irregularidades de funcionamento por parte de um membro do Fundo em cumprir as suas obrigações, quer essas obrigações sejam provenientes de legislação, do contrato com o cliente ou de irregularidade por parte do membro do Fundo. O pagamento de indemnização por parte do Fundo aos clientes elegíveis dos seus membros está sujeito à existência de uma queixa bem fundamentada pelos clientes



contra o membro do Fundo. O Fundo cobre os investimentos elegíveis de até 20 000 euros por pessoa. Mais informações podem ser encontradas [aqui](#). O eToro (Europe) Limited esclarece que todos os fundos de clientes particulares são separados dos fundos próprios da empresa, conforme regulamentado.

## QUAIS SÃO OS CUSTOS?

Antes de começar a utilizar este produto, deve familiarizar-se com todas as comissões, taxas e outros encargos pelos quais será responsável. Para obter mais informações sobre a composição dos custos, visite o sítio Web do eToro em <https://www.etoro.com/trading/fees/>.

A tabela apresenta os diferentes tipos de categorias de custos e o respetivo significado		
Custos pontuais	<i>Spread</i>	A diferença entre os preços de compra e venda é chamada de <i>spread</i> .
	Conversão de moeda	Trata-se de um encargo por converter lucros/perdas realizados da moeda do instrumento para a moeda da conta.
Custos recorrentes	Taxas de <i>overnight</i>	As taxas de <i>overnight</i> referem-se a cada dia que o cliente mantém a posição aberta. Dependendo da posição mantida e das taxas de juros prevaletentes da empresa, as taxas de <i>overnight</i> podem ser creditadas/debitadas na conta do cliente.

Os CFD de FX não são adequados para quem investe a longo prazo. Se detém um CFD aberto durante um longo período, aplicar-se-ão os custos associados, tais como os créditos/taxas *overnight*. Os créditos/taxas diários serão multiplicados por três para as posições mantidas de quarta à noite para quinta-feira. Os créditos/taxas serão creditados/cobradas às 17:00 horas de Nova Iorque para todas as posições que estejam abertas a essa hora.

## DURANTE QUANTO TEMPO DEVO MANTÊ-LO E POSSO RETIRAR DINHEIRO MAIS CEDO?

Os CFD não tem qualquer período de retenção recomendado e geralmente é utilizado para negociações de curto prazo. Não existe qualquer período de bloqueio e o investidor pode liquidar a posição de negociação e capitalizar o resultado financeiro em qualquer altura durante o horário do mercado.

## COMO POSSO APRESENTAR QUEIXA?

Se tiver alguma questão com a qual a empresa possa ajudar, a empresa dispõe de múltiplas ferramentas que pode utilizar, designadamente as Perguntas Frequentes, encaminhar a sua questão através de um sistema de Ticket para o departamento de Apoio ao Cliente, ou através do chat com um representante de Apoio ao Cliente.

Se não for possível à empresa responder à sua pergunta ou se considerar que a nossa resposta não é satisfatória, poderá apresentar uma queixa formal preenchendo o formulário que se encontra no final do texto. A empresa fará tudo o que estiver ao respetivo alcance para processar a sua reclamação no prazo de 48 horas e para lhe dar uma resposta. A empresa mantê-lo-á ao corrente do progresso da sua queixa e dar-lhe-á uma resposta detalhada por escrito no prazo de oito semanas contadas a partir da data de receção da sua queixa por parte da empresa.

Se considerar que a empresa não resolveu satisfatoriamente a sua queixa, no prazo de três (3) meses a contar da data da nossa carta de resposta final, poderá encaminhá-la:

- para o **FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE**  
As queixas podem ser dirigidas ao Financial Ombudsman para o seguinte endereço postal:  
Endereço do escritório: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, OU P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus  
Por fax: 00357 22 660 584 ou 00357 22 660 118  
Por e-mail: [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)  
O formulário de queixa tem de ser acompanhado do comprovativo da taxa paga (20 €);
- para a **CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION**  
As queixas podem ser dirigidas à CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CYSEC), através dos procedimentos e formulários localizados no seguinte endereço eletrónico: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

## OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Todos os documentos adicionais contendo informações sobre o produto, incluindo informações detalhadas sobre taxas e recursos do produto, podem ser encontrados no sítio Web da empresa.

Os CFD são instrumentos complexos e comportam níveis elevados de risco de perda rápida de dinheiro devido à alavancagem. Deverá ponderar se compreende como funcionam os CFD e se pode correr o risco elevado de perder o seu dinheiro.



## CFD dos pares de moedas menores

### Documento de informação fundamental (DIF)

**CFD de pares de moedas menores** – qualquer par de moedas, diferente dos principais pares de moedas. Pode consultar [aqui](#) para visualizar todos os pares de moedas disponíveis que a empresa oferece atualmente.

#### OBJETIVO

Este documento fornece-lhe informação fundamental sobre este produto de investimento. Não se trata de material de marketing. A informação é necessária por lei para o ajudar a compreender a natureza, riscos, custos, potenciais ganhos e perdas deste produto e ajudá-lo a compará-lo com outros produtos.

#### PRODUTO

O fabricante deste produto é o **eToro (Europe) Limited** (“eToro EU” ou “a Empresa”) (<https://www.etoro.com>), uma empresa registada na República do Chipre e regulamentada pela Comissão de Títulos e Câmbios do Chipre (Cyprus Securities and Exchange Commission). Para mais informações, contacte o eToro EU através dos dados disponíveis em <https://www.etoro.com/support/>. Este DIF foi atualizado em junho de 2021.

**ALERTA: o contrato diferencial ("CFD") é um produto financeiro complexo e pode ser difícil de entender. Este produto não é adequado para todos os investidores. Antes de negociar, certifique-se de que compreende os riscos associados.**

#### EM QUE CONSISTE ESTE PRODUTO?

##### Tipo

Trata-se de um contrato diferencial (CFD) que utiliza um mecanismo de alavancagem financeira. Este produto permite aos clientes especular sobre os aumentos e as diminuições dos preços dos pares de moedas nos mercados internacionais. Os clientes podem abrir uma posição longa (compra) se acham que o preço dos ativos irá aumentar ou uma posição curta (venda) se acreditam que o preço irá descer.

##### OBJETIVOS

O objetivo deste produto é permitir que o cliente obtenha benefícios das variações de preços dos ativos subjacentes sem os possuir. O retorno deste produto baseia-se nos preços de abertura e fecho da posição. Este produto é estabelecido com o objetivo de especulação ou cobertura e é normalmente cotado à margem. A margem diz respeito à utilização de uma quantia de capital para suportar um investimento de uma exposição maior. Tenha em atenção que a margem/negociação alavancada exige um cuidado extra, porque apesar de poder obter grandes lucros se o preço se mover a seu favor, arrisca grandes perdas se o preço se mover contra si.

##### INVESTIDOR PARTICULAR A QUE SE DESTINA

A negociação neste produto não é adequada a qualquer um. Apenas investidores que compreendam a forma como os preços do produto são derivados, qual é a margem e qual é a alavancagem financeira devem escolher este produto. Os investidores têm de estar conscientes do risco de investimento; podem dar-se ao luxo de perder; têm uma carteira diversificada de investimentos e poupanças; têm uma tolerância de alto risco; e têm uma boa compreensão do impacto e dos riscos associados à negociação à margem.

#### QUAIS SÃO OS RISCOS E QUAL PODERÁ SER O MEU RETORNO?

O indicador de risco resumido constitui uma orientação sobre o nível de risco deste produto em comparação com outros produtos. Mostra a probabilidade de perda do produto devido às variações de preço do produto, ou devido à insolvência da empresa.

1	2	3	4	5	6	7
RISCO MAIS BAIXO						RISCO MAIS ELEVADO

**A empresa classificou este produto como 7 em 7, que é a classe de risco mais elevada.**

O produto pode ser denominado na outra moeda que não a do investimento inicial, pelo que o retorno pode ser sujeito a alterações adicionais, dependendo da taxa de câmbio das moedas. O investimento aumenta quando negocia com alavancagem. No entanto, a perda total a que pode estar sujeito nunca ultrapassa o seu montante investido. A empresa oferece aos seus clientes proteção contra o saldo negativo, o que significa que nunca poderão perder mais fundos do que os



montantes investidos com a empresa. Se o montante da margem na sua conta ficar abaixo dos 50% da margem inicial total necessária para todos os CFD na sua conta, a empresa terá de fechar uma ou mais das suas posições abertas.

Os CFD do eToro EU não estão listados em qualquer plataforma de negociação (ou seja, numa bolsa), e os preços e outras condições são definidos pela empresa. O contrato pode ser comprado/vendido apenas pelo eToro EU e não é transferível para qualquer outro fornecedor/terceiro. Se tiver múltiplas posições com o eToro EU, o seu risco pode ser cumulativo e não limitado a uma posição.

## CENÁRIOS DE DESEMPENHO

Este documento de informação fundamental não é específico de um produto em particular. Aplica-se a um CFD sobre quaisquer moedas que a empresa ofereça na plataforma do eToro EU. No entanto, cada CFD no qual invista com o eToro EU é específico para si e para as suas escolhas. Será responsável por escolher: a moeda subjacente, quando abrir e fechar a sua posição, a dimensão da sua posição e se utilizar quaisquer ferramentas de gestão de risco que a plataforma do eToro EU ofereça, ou seja, ordens de stop loss/take profit. Esta moeda subjacente oferecida para cada CFD teria impacto material no risco e retorno do seu investimento.

O que obtém irá variar consoante o desempenho do mercado e há quanto tempo detém o CFD. O cenário de *stress* mostra o que poderá recuperar em circunstâncias extremas do mercado e não tem em consideração a situação em que a empresa não é capaz de lhe pagar.

As seguintes suposições foram utilizadas para criar os cenários na Tabela 1:

FX CFD: NZD/USD (mantido intra diário) com alavancagem 1:20		
Preço de abertura (COMPRA ou VENDA, dependendo dos cenários na tabela abaixo)	P	0,6980 USD
Dimensão da negociação (por CFD):	TS	10 000
Margem %:	M	5% (alavancagem 1:20)
Requisito da margem (USD):	$MR = P * TS * M$	349 USD
Valor nocional do negócio (USD):	$TN = MR/M$	6.980 USD

Tabela 1

Posição aberta como <b>COMPRA</b> (preço de <b>VENDA</b> ) Preço de abertura: 0,6980 USD				Posição aberta como <b>VENDA</b> (preço de <b>COMPRA</b> ) Preço de abertura: 0,6980 USD			
Cenário de desempenho	Preço de fecho (COMPRA) (incl. <i>spread</i> )	Alteração de preço	Lucros/Perdas	Cenário de desempenho	Preço de fecho (VENDA) (incl. <i>spread</i> )	Alteração de preço	Lucros/Perdas
<b>Favorável</b>	0,7080	1,43%	100 USD	<b>Favorável</b>	0,6880	1,43%	100 USD
<b>Moderado</b>	0,7030	0,72%	50 USD	<b>Moderado</b>	0,6930	0,72%	50 USD
<b>Desfavorável</b>	0,6930	-0,72%	-50 USD	<b>Desfavorável</b>	0,7030	-0,72%	-50 USD
<b>Stress</b>	0,6800	-2,57%	-180 USD	<b>Stress</b>	0,7160	-2,57%	-180 USD

**ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE:** Não é possível prever com exatidão os desenvolvimentos futuros do mercado. Os cenários apresentados são apenas uma indicação de alguns dos resultados possíveis com base em retornos recentes. Os retornos reais podem ser inferiores. Os números apresentados incluem todos os custos do próprio produto. Os números não consideram a sua situação fiscal pessoal, o que também pode afetar o seu retorno.

## O QUE SUCEDE SE O ETORO (EUROPE) LTD. NÃO PUDER PAGAR?

O eToro EU é membro do Investor Compensation Fund para clientes de empresas de investimento do Chipre (Cyprriot Investment Firms, CIFs) (o "Fundo"). O objetivo do Fundo é garantir quaisquer queixas de clientes cobertos contra membros do Fundo e compensar os clientes cobertos por quaisquer queixas provenientes de irregularidades de funcionamento por parte de um membro do Fundo em cumprir as suas obrigações, quer essas obrigações sejam provenientes de legislação, do contrato com o cliente ou de irregularidade por parte do membro do Fundo. O pagamento de indemnização por parte do Fundo aos clientes elegíveis dos seus membros está sujeito à existência de uma queixa bem fundamentada pelos clientes contra o membro do Fundo. O Fundo cobre os investimentos elegíveis de até 20 000 euros por pessoa. Mais informações podem ser encontradas [aqui](#). O eToro (Europe) Limited esclarece que todos os fundos de clientes particulares são separados dos fundos próprios da empresa, conforme regulamentado.



## QUAIS SÃO OS CUSTOS?

Antes de começar a utilizar este produto, deve familiarizar-se com todas as comissões, taxas e outros encargos pelos quais será responsável. Para obter mais informações sobre a composição dos custos, visite o sítio Web do eToro em <https://www.etoro.com/trading/fees/>.

A tabela apresenta os diferentes tipos de categorias de custos e o respetivo significado		
Custos pontuais	<i>Spread</i>	A diferença entre os preços de compra e venda é chamada de spread.
	Conversão de moeda	Trata-se de um encargo por converter lucros/perdas realizados da moeda do instrumento para a moeda da conta.
Custos recorrentes	Taxas de <i>overnight</i>	As taxas de <i>overnight</i> referem-se a cada dia que o cliente mantém a posição aberta. Dependendo da posição mantida e das taxas de juros prevaletentes da empresa, as taxas de <i>overnight</i> podem ser creditadas/debitadas na conta do cliente.

Os CFD de FX não são adequados para quem investe a longo prazo. Se detém um CFD aberto durante um longo período, aplicar-se-ão os custos associados, tais como os créditos/taxas *overnight*. Os créditos/taxas diários serão multiplicados por três para as posições mantidas de quarta à noite para quinta-feira. Os créditos/taxas serão creditados/cobradas às 17:00 horas de Nova Iorque para todas as posições que estejam abertas a essa hora.

## DURANTE QUANTO TEMPO DEVO MANTER O PRODUTO? E POSSO FAZER MOBILIZAÇÕES ANTECIPADAS DE CAPITAL?

O CFD não tem qualquer período de posse recomendado e geralmente é utilizado para negociações de curto prazo. Não existe qualquer período de bloqueio e o investidor pode liquidar a posição de negociação e capitalizar o resultado financeiro em qualquer altura durante o horário do mercado.

## COMO POSSO APRESENTAR QUEIXA?

Se tiver alguma questão com a qual a empresa possa ajudar, a empresa dispõe de múltiplas ferramentas que pode utilizar, designadamente as Perguntas Frequentes, encaminhar a sua questão através de um sistema de Ticket para o departamento de Apoio ao Cliente, ou através do chat com um representante de Apoio ao Cliente.

Se não for possível à empresa responder à sua pergunta ou se considerar que a nossa resposta não é satisfatória, poderá apresentar uma queixa formal preenchendo o formulário que se encontra no final do texto. A empresa fará tudo o que estiver ao respetivo alcance para processar a sua reclamação no prazo de 48 horas e para lhe dar uma resposta. A empresa mantê-lo-á ao corrente do progresso da sua queixa e dar-lhe-á uma resposta detalhada por escrito no prazo de oito semanas contadas a partir da data de receção da sua queixa por parte da empresa.

Se considerar que a empresa não resolveu satisfatoriamente a sua queixa, no prazo de três (3) meses a contar da data da nossa carta de resposta final, poderá encaminhá-la:

- para o **FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE**  
As queixas podem ser dirigidas ao Financial Ombudsman para o seguinte endereço postal:  
Endereço do escritório: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, OU P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus  
Por fax: 00357 22 660 584 ou 00357 22 660 118  
Por e-mail: [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)  
O formulário de queixa tem de ser acompanhado do comprovativo da taxa paga (20 €);
- para a **CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION**  
As queixas podem ser dirigidas à CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CYSEC), através dos procedimentos e formulários localizados no seguinte endereço eletrónico: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

## OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Todos os documentos adicionais contendo informações sobre o produto, incluindo informações detalhadas sobre taxas e recursos do produto, podem ser encontrados no sítio Web da empresa.

Os CFD são instrumentos complexos e comportam níveis elevados de risco de perda rápida de dinheiro devido à alavancagem. Deverá ponderar se compreende como funcionam os CFD e se pode correr o risco elevado de perder o seu dinheiro.





## CFD dos principais índices

<b>Documento de informação fundamental (DIF)</b> <b>CFD SOBRE OS PRINCIPAIS ÍNDICES:</b> tais como o <b>FTSE 100; CAC 40; DAX30; DJIA; S&amp;P 500; NASDAQ 100; Nikkei 225; ASX 200</b> . Pode consultar <a href="#">aqui</a> para visualizar todos os índices que a empresa oferece atualmente.						
<b>OBJETIVO</b> Este documento fornece-lhe informação fundamental sobre este produto de investimento. Este não é um material de marketing. As informações são necessárias por lei para o ajudar a compreender a natureza, os riscos, os custos, os potenciais ganhos e as perdas deste produto e para o ajudar a compará-lo com outros produtos.						
<b>PRODUTO</b> O fabricante deste produto é o <b>eToro (Europe) Limited ("eToro EU" ou "a Empresa")</b> ( <a href="https://www.etoro.com">https://www.etoro.com</a> ), uma empresa registada na República do Chipre e regulamentada pela Comissão de Títulos e Câmbios do Chipre (Cyprus Securities and Exchange Commission). Para mais informações, contacte o eToro EU através dos dados disponíveis em <a href="https://www.etoro.com/support/">https://www.etoro.com/support/</a> . Este DIF foi atualizado em junho de 2021. <b>ALERTA: o contrato diferencial ("CFD") é um produto financeiro complexo e pode ser difícil de entender. Este produto não é adequado para todos os investidores. Antes de negociar, certifique-se de que compreende os riscos associados.</b>						
<b>EM QUE CONSISTE ESTE PRODUTO?</b>						
<b>Tipo</b> Trata-se de um contrato diferencial (CFD) que utiliza um mecanismo de alavancagem financeira. Este produto permite aos clientes especular sobre os aumentos e as diminuições dos preços dos índices das bolsas de valores nos mercados internacionais. Os clientes podem abrir uma posição longa (compra) se acham que o preço dos ativos irá aumentar ou uma posição curta (venda) se acreditam que o preço irá descer.						
<b>OBJETIVOS</b> O objetivo deste produto é permitir que o cliente obtenha benefícios das variações de preços dos ativos subjacentes sem os possuir. O retorno deste produto baseia-se nos preços de abertura e fecho da posição. Este produto é estabelecido com o objetivo de especulação ou cobertura e é normalmente cotado à margem. A margem diz respeito à utilização de uma quantia de capital para suportar um investimento de uma exposição maior. Tenha em atenção que a margem/negociação alavancada exige um cuidado extra, porque apesar de poder obter grandes lucros se o preço se mover a seu favor, arrisca grandes perdas se o preço se mover contra si.						
<b>INVESTIDOR PARTICULAR A QUE SE DESTINA</b> A negociação neste produto não é adequada a qualquer um. Apenas investidores que compreendam a forma como os preços do produto são derivados, qual é a margem e qual é a alavancagem financeira devem escolher este produto. Os investidores têm de estar conscientes do risco de investimento; podem dar-se ao luxo de perder; têm uma carteira diversificada de investimentos e poupanças; têm uma tolerância de alto risco; e têm uma boa compreensão do impacto e dos riscos associados à negociação à margem.						
<b>QUAIS SÃO OS RISCOS E QUAL PODERÁ SER O MEU RETORNO?</b> O indicador sumário de risco constitui uma orientação sobre o nível de risco deste produto em comparação com outros produtos. Mostra a probabilidade de o produto perder dinheiro devido aos movimentos dos mercados ou por não sermos capazes de lhe pagar.						
1	2	3	4	5	6	7
RISCO MAIS BAIXO			RISCO MAIS ELEVADO			
<b>A empresa classificou este produto como 7 em 7, que é a classe de risco mais elevada.</b> O produto pode ser denominado na outra moeda que não a do investimento inicial, pelo que o retorno pode ser sujeito a alterações adicionais, dependendo da taxa de câmbio das moedas. O investimento aumenta quando negocia com alavancagem. No entanto, a perda total a que pode estar sujeito nunca ultrapassará o montante investido. A empresa oferece aos seus clientes proteção contra o saldo negativo, o que significa que nunca poderão perder mais fundos do que os montantes investidos com a empresa. Se o montante da margem na sua conta ficar abaixo dos 50% da margem inicial total necessária para todos os CFD na sua conta, a empresa terá de fechar uma ou mais das suas posições abertas. Os CFD do eToro EU não estão listados em qualquer plataforma de negociação (ou seja, numa bolsa), e os preços e outras condições são definidos pela empresa. O contrato pode ser comprado/vendido apenas pelo eToro EU e não é transferível para						



qualquer outro fornecedor/terceiro. Se tiver múltiplas posições com o eToro EU, o seu risco pode ser cumulativo e não limitado a uma posição.

### CENÁRIOS DE DESEMPENHO

Este documento de informação fundamental não é específico de um índice menor particular. Aplica-se a um CFD sobre qualquer índice que ofereçamos na nossa plataforma. No entanto, cada CFD no qual invista com a empresa é específico para si e para as suas escolhas. Será responsável por escolher o instrumento; quando abrir e fechar a sua posição; a dimensão da sua posição; e se utilizar quaisquer ferramentas de gestão de risco que a plataforma da eToro EU ofereça, ou seja, ordens de stop loss/take profit.

O que obtém irá variar consoante o desempenho do mercado e há quanto tempo detém o CFD. O cenário de *stress* mostra o que poderá recuperar em circunstâncias extremas do mercado e não tem em consideração a situação em que não sejamos capazes de lhe pagar.

As seguintes suposições foram utilizadas para criar os cenários na Tabela 1:

CFD num ÍNDICE PRINCIPAL, ou seja, AUS200 (mantido intra diário) com alavancagem 1:20		
CFD sobre um preço de abertura de um índice principal (COMPRA ou VENDA, dependendo dos cenários da tabela abaixo)	P	5452 USD*
Dimensão da negociação (por CFD):	TS	10
Margem %:	M	5% (alavancagem 1:20)
Requisito da margem (USD):	$MR = P * TS * M$	2726 USD
Valor nocional do negócio (USD):	$TN = MR/M$	54 520 USD

\*Preço AUS200 7280 AUD convertido para USD com a taxa AUDUSD: 0,7489

Tabela 1:

Posição aberta como <b>COMPRA</b> (preço de VENDA) Preço de abertura: 5452 USD				Posição aberta como <b>VENDA</b> (preço de COMPRA) Preço de abertura: 5452 USD			
Cenário de desempenho	Preço de fecho (COMPRA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas	Cenário de desempenho	Preço de fecho (VENDA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas
Favorável	5652	3,67%	2000 USD	Favorável	5252	3,67%	2000 USD
Moderado	5500	0,88%	480 USD	Moderado	5404	0,88%	480 USD
Desfavorável	5400	-0,95%	-520 USD	Desfavorável	5504	-0,95%	-520 USD
<i>Stress</i>	5200	-4,62%	-2520 USD**	<i>Stress</i>	5704	-4,62%	-2520 USD**

\*\* Esta perda está limitada à sua posição de negociação - o nível de stop loss é de 50% da sua margem (neste exemplo, 50% de 2726 USD)

**ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE:** Não é possível prever com exatidão os desenvolvimentos futuros do mercado. Os cenários apresentados são apenas uma indicação de alguns dos resultados possíveis com base em retornos recentes. Os retornos reais podem ser inferiores. Os números apresentados incluem todos os custos do próprio produto. Os números não levam em conta a sua situação fiscal pessoal, a qual poderá afetar quanto recebe.

### O QUE SUCEDE SE O ETORO (EUROPE) LTD. NÃO PUDE PAGAR?

O eToro EU é membro do Investor Compensation Fund para clientes de empresas de investimento do Chipre (Cypriot Investment Firms, CIFs) (o "Fundo"). O objetivo do Fundo é garantir quaisquer queixas de clientes cobertos contra membros do Fundo e compensar os clientes cobertos por quaisquer queixas provenientes de irregularidades de funcionamento por parte de um membro do Fundo em cumprir as suas obrigações, quer essas obrigações sejam provenientes de legislação, do contrato com o cliente ou de irregularidade por parte do membro do Fundo. O pagamento de indemnização por parte do Fundo aos clientes elegíveis dos seus membros está sujeito à existência de uma queixa bem fundamentada pelos clientes contra o membro do Fundo. O Fundo cobre os investimentos elegíveis de até 20 000 euros por pessoa. Mais informações podem ser encontradas [aqui](#). O eToro (Europe) Limited esclarece que todos os fundos de clientes particulares são separados dos fundos próprios da empresa, conforme regulamentado.

## QUAIS SÃO OS CUSTOS?

Antes de começar a utilizar este produto, deve familiarizar-se com todas as comissões, taxas e outros encargos pelos quais será responsável. Para obter mais informações sobre a composição dos custos, visite o sítio Web do eToro em <https://www.etoro.com/trading/fees/>.

A tabela apresenta os diferentes tipos de categorias de custos e o respetivo significado		
Custos pontuais	<i>Spread</i>	A diferença entre os preços de compra e venda é chamada de spread.
	Conversão de moeda	Trata-se de um encargo por converter lucros/perdas realizados da moeda do instrumento para a moeda da conta.
Custos recorrentes	Taxas de <i>overnight</i>	As taxas de <i>overnight</i> referem-se a cada dia que o cliente mantém a posição aberta. Dependendo da posição mantida e das taxas de juros prevaletentes da empresa, as taxas de <i>overnight</i> podem ser creditadas/debitadas na conta do cliente.

Os CFD sobre índices não são adequados para quem investe a longo prazo. Se detém um CFD aberto durante um longo período, aplicar-se-ão os custos associados, tais como os créditos/taxas *overnight*. Os créditos/taxas diários serão multiplicados por três para as posições mantidas de quarta à noite para quinta-feira. Os créditos/taxas serão creditados/cobradas às 17:00 horas de Nova Iorque para todas as posições que estejam abertas a essa hora.

## DURANTE QUANTO TEMPO DEVO MANTER O PRODUTO? E POSSO FAZER MOBILIZAÇÕES ANTECIPADAS DE CAPITAL?

O CFD não tem qualquer período de posse recomendado e geralmente é utilizado para negociações de curto prazo. Não existe qualquer período de bloqueio e o investidor pode liquidar a posição de negociação e capitalizar o resultado financeiro em qualquer altura durante o horário do mercado.

## COMO POSSO APRESENTAR QUEIXA?

Se tiver alguma questão com a qual a empresa possa ajudar, a empresa dispõe de múltiplas ferramentas que pode utilizar, designadamente as Perguntas Frequentes, encaminhar a sua questão através de um sistema de Ticket para o departamento de Apoio ao Cliente, ou através do chat com um representante de Apoio ao Cliente.

Se não for possível à empresa responder à sua pergunta ou se considerar que a nossa resposta não é satisfatória, poderá apresentar uma queixa formal preenchendo o formulário que se encontra no final do texto. Faremos tudo o que estiver ao nosso alcance para processar a sua reclamação no prazo de 48 horas e para lhe dar uma resposta. A empresa mantê-lo-á ao corrente do progresso da sua queixa e dar-lhe-á uma resposta detalhada por escrito no prazo de oito semanas contadas a partir da data em que recebemos a sua queixa. Se considerar que a empresa não resolveu satisfatoriamente a sua queixa, no prazo de três (3) meses a contar da data da nossa carta de resposta final, poderá encaminhá-la:

- para o **FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE**  
 As queixas podem ser dirigidas ao Financial Ombudsman para o seguinte endereço postal:  
 Endereço do escritório: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, OU P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus  
 Por fax: 00357 22 660 584 ou 00357 22 660 118  
 Por e-mail: [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)  
 O formulário de queixa tem de ser acompanhado do comprovativo da taxa paga (20 €);
- para a **CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION**  
 As queixas podem ser dirigidas à CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CYSEC), através dos procedimentos e formulários localizados no seguinte endereço eletrónico: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

## OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Todos os documentos adicionais contendo informações sobre o produto, incluindo informações detalhadas sobre taxas e recursos do produto, podem ser encontrados no sítio Web da empresa.

Os CFD são instrumentos complexos e comportam níveis elevados de risco de perda rápida de dinheiro devido à alavancagem. Deverá ponderar se compreende como funcionam os CFD e se pode correr o risco elevado de perder o seu dinheiro.



## CFD dos índices menores

<b>Documento de informação fundamental (DIF)</b> <b>CFD SOBRE ÍNDICES MENORES:</b> todos os índices diferentes do FTSE 100; CAC 40; DAX30; DJIA; S&P 500; NASDAQ 100; Nikkei 225; ASX 200. Pode consultar <a href="#">aqui</a> para visualizar todos os índices que a empresa oferece atualmente.							
<b>OBJETIVO</b> Este documento fornece-lhe informação fundamental sobre este produto de investimento. Este não é um material de marketing. As informações são necessárias por lei para o ajudar a compreender a natureza, riscos, custos, potenciais ganhos e perdas deste produto e ajudá-lo a compará-lo com outros produtos.							
<b>PRODUTO</b> O fabricante deste produto é o eToro (Europe) Limited (“eToro EU” ou “a Empresa”) ( <a href="https://www.etoro.com">https://www.etoro.com</a> ), uma empresa registada na República do Chipre e regulamentada pela Comissão de Títulos e Câmbios do Chipre (Cyprus Securities and Exchange Commission). Para mais informações, contacte o eToro EU através dos dados disponíveis em <a href="https://www.etoro.com/support/">https://www.etoro.com/support/</a> . Este DIF foi atualizado em junho de 2021. <b>ALERTA: o contrato diferencial ("CFD") é um produto financeiro complexo e pode ser difícil de entender. Este produto não é adequado para todos os investidores. Antes de negociar, certifique-se de que compreende os riscos associados.</b>							
<b>EM QUE CONSISTE ESTE PRODUTO?</b> <b>Tipo</b> Trata-se de um contrato diferencial (CFD) que utiliza um mecanismo de alavancagem financeira. Este produto permite aos clientes especular sobre os aumentos e as diminuições dos preços dos índices das bolsas de valores nos mercados internacionais. Os clientes podem abrir uma posição longa (compra) se acham que o preço dos ativos irá aumentar ou uma posição curta (venda) se acreditam que o preço irá descer. <b>OBJETIVOS</b> O objetivo deste produto é permitir que o cliente obtenha benefícios das variações de preços dos ativos subjacentes sem os possuir. O retorno deste produto baseia-se nos preços de abertura e fecho da posição. Este produto é estabelecido com o objetivo de especulação ou cobertura e é normalmente cotado à margem. A margem diz respeito à utilização de uma quantia de capital para suportar um investimento de uma exposição maior. Tenha em atenção que a margem/negociação alavancada exige um cuidado extra, porque apesar de poder obter grandes lucros se o preço se mover a seu favor, arrisca grandes perdas se o preço se mover contra si. <b>INVESTIDOR PARTICULAR A QUE SE DESTINA</b> A negociação neste produto não é adequada a qualquer um. Apenas investidores que compreendam a forma como os preços do produto são derivados, qual é a margem e qual é a alavancagem financeira devem escolher este produto. Os investidores têm de estar conscientes do risco de investimento; podem dar-se ao luxo de perder; têm uma carteira diversificada de investimentos e poupanças; têm uma tolerância de alto risco; e têm uma boa compreensão do impacto e dos riscos associados à negociação à margem.							
<b>QUAIS SÃO OS RISCOS E QUAL PODERÁ SER O MEU RETORNO?</b> O indicador sumário de risco constitui uma orientação sobre o nível de risco deste produto em comparação com outros produtos. Mostra a probabilidade de o produto perder dinheiro devido aos movimentos dos mercados ou por não sermos capazes de lhe pagar.							
<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	
RISCO MAIS BAIXO	RISCO MAIS ELEVADO						
<b>A empresa classificou este produto como 7 em 7, que é a classe de risco mais elevada.</b> O produto pode ser denominado na outra moeda que não a do investimento inicial, pelo que o retorno pode ser sujeito a alterações adicionais, dependendo da taxa de câmbio das moedas. O investimento aumenta quando negocia com alavancagem. No entanto, a perda total a que pode estar sujeito nunca ultrapassará o montante investido. A empresa oferece aos seus clientes proteção contra o saldo negativo, o que significa que nunca poderão perder mais fundos do que os montantes investidos com a empresa. Se o montante da margem na sua conta cair abaixo dos 50% da margem inicial total necessária para todos os CFD na sua conta, a empresa terá de fechar uma ou mais das suas posições abertas.							



Os CFD do eToro EU não estão listados em qualquer plataforma de negociação (ou seja, numa bolsa), e os preços e outras condições são definidos pela empresa. O contrato pode ser comprado/vendido apenas pelo eToro EU e não é transferível para qualquer outro fornecedor/terceiro. Se tiver múltiplas posições com o eToro EU, o seu risco pode ser cumulativo e não limitado a uma posição.

### CENÁRIOS DE DESEMPENHO

Este documento de informação fundamental não é específico de um índice menor particular. Aplica-se a um CFD sobre qualquer índice que ofereçamos na nossa plataforma. No entanto, cada CFD no qual invista com a empresa é específico para si e para as suas escolhas. Será responsável por escolher um instrumento; quando abrir e fechar a sua posição; a dimensão da sua posição; e se utilizar quaisquer ferramentas de gestão de risco que a plataforma da eToro EU ofereça, ou seja, ordens de stop loss/take profit.

O que obtém irá variar consoante o desempenho do mercado e há quanto tempo detém o CFD. O cenário de *stress* mostra o que poderá recuperar em circunstâncias extremas do mercado e não tem em consideração a situação em que não sejamos capazes de lhe pagar.

As seguintes suposições foram utilizadas para criar os cenários na Tabela 1:

CFD sobre um ÍNDICE menor, ou seja, USD (mantido intra diário) com alavancagem 1:10		
CFD sobre um preço de abertura de um índice menor (COMPRA ou VENDA, dependendo dos cenários da tabela abaixo)	P	92,50 USD
Dimensão da negociação (por CFD):	TS	1000
Margem %:	M	10% (1:10 alavancagem)
Requisito da margem (USD):	MR = P * TS * M	9250 USD
Valor notional do negócio (USD):	TN = MR/M	92 500 USD

Tabela 1:

Posição aberta como <b>COMPRA</b> (preço de VENDA) Preço de abertura: 92,50 USD				Posição aberta como <b>VENDA</b> (preço de COMPRA) Preço de abertura: 92,50 USD			
Cenário de desempenho	Preço de fecho (COMPRA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas	Cenário de desempenho	Preço de fecho (VENDA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas
<b>Favorável</b>	93,50	1,08%	1000 USD	<b>Favorável</b>	91,50	1,08%	1000 USD
<b>Moderado</b>	92,90	0,43%	400 USD	<b>Moderado</b>	92,10	0,43%	400 USD
<b>Desfavorável</b>	92,00	-0,54%	-500 USD	<b>Desfavorável</b>	93,00	-0,54%	-500 USD
<b>Stress</b>	85,00	-8,11%	-7500 USD**	<b>Stress</b>	100,00	-8,11%	-7500 USD**

**\*\* Esta perda está limitada à sua posição de negociação - o nível de stop loss é de 50% da sua margem (neste exemplo, 50% de 9250 USD)**

**ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE:** Não é possível prever com exatidão os desenvolvimentos futuros do mercado. Os cenários apresentados são apenas uma indicação de alguns dos resultados possíveis com base em retornos recentes. Os retornos reais podem ser inferiores. Os números apresentados incluem todos os custos do próprio produto. Os números não levam em conta a sua situação fiscal pessoal, a qual poderá afetar quanto recebe.

### O QUE SUCEDE SE O ETORO (EUROPE) LTD. NÃO PUDER PAGAR?

O eToro EU é membro do Investor Compensation Fund para clientes de empresas de investimento do Chipre (Cypriot Investment Firms, CIFs) (o "Fundo"). O objetivo do Fundo é garantir quaisquer queixas de clientes cobertos contra membros do Fundo e compensar os clientes cobertos por quaisquer queixas provenientes de irregularidades de funcionamento por parte de um membro do Fundo em cumprir as suas obrigações, quer essas obrigações sejam provenientes de legislação, do contrato com o cliente ou de irregularidade por parte do membro do Fundo. O pagamento de indemnização por parte do Fundo aos clientes elegíveis dos seus membros está sujeito à existência de uma queixa bem fundamentada pelos clientes contra o membro do Fundo. O Fundo cobre os investimentos elegíveis de até 20 000 euros por pessoa. Mais informações



podem ser encontradas [aqui](#). O eToro (Europe) Limited esclarece que todos os fundos de clientes particulares são separados dos fundos próprios da empresa, conforme regulamentado.

### QUAIS SÃO OS CUSTOS?

Antes de começar a negociar em CFD sobre índices, deve familiarizar-se com todas as comissões, taxas e outros encargos pelos quais será responsável. Estes encargos reduzirão qualquer lucro líquido ou aumentarão as suas perdas. Para obter mais informações sobre a composição dos custos, clique [aqui](#).

A tabela apresenta os diferentes tipos de categorias de custos e o respetivo significado		
Custos pontuais	<i>Spread</i>	A diferença entre os preços de compra e venda é chamada de spread.
	Conversão de moeda	Trata-se de um encargo por converter lucros/perdas realizados da moeda do instrumento para a moeda da conta.
Custos recorrentes	Taxas de <i>overnight</i>	As taxas de <i>overnight</i> referem-se a cada dia que o cliente mantém a posição aberta. Dependendo da posição mantida e das taxas de juros prevaletentes da empresa, as taxas de <i>overnight</i> podem ser creditadas/debitadas na conta do cliente.

Os CFD sobre índices não são adequados para quem investe a longo prazo. Se detém um CFD aberto durante um longo período, aplicar-se-ão os custos associados, tais como os créditos/taxas overnight. Os créditos/taxas diários serão multiplicados por três para as posições mantidas de quarta à noite para quinta-feira. Os créditos/taxas serão creditados/cobradas às 17:00 horas de Nova Iorque para todas as posições que estejam abertas a essa hora.

### DURANTE QUANTO TEMPO DEVO MANTER O PRODUTO? E POSSO FAZER MOBILIZAÇÕES ANTECIPADAS DE CAPITAL?

O CFD não tem qualquer período de posse recomendado e geralmente é utilizado para negociações de curto prazo. Não existe qualquer período de bloqueio e o investidor pode liquidar a posição de negociação e capitalizar o resultado financeiro em qualquer altura durante o horário do mercado.

### COMO POSSO APRESENTAR QUEIXA?

Se tiver alguma questão com a qual a empresa possa ajudar, a empresa dispõe de múltiplas ferramentas que pode utilizar, designadamente as Perguntas Frequentes, encaminhar a sua questão através de um sistema de Ticket para o departamento de Apoio ao Cliente, ou através do chat com um representante de Apoio ao Cliente.

Se não for possível à empresa responder à sua pergunta ou se considerar que a nossa resposta não é satisfatória, poderá apresentar uma queixa formal preenchendo o formulário que se encontra no final do texto. Faremos tudo o que estiver ao nosso alcance para processar a sua reclamação no prazo de 48 horas e para lhe dar uma resposta. A empresa mantê-lo-á ao corrente do progresso da sua queixa e dar-lhe-á uma resposta detalhada por escrito no prazo de oito semanas contadas a partir da data em que recebemos a sua queixa. Se considerar que a empresa não resolveu satisfatoriamente a sua queixa, no prazo de três (3) meses a contar da data da nossa carta de resposta final, poderá encaminhá-la:

- para o **FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE**  
As queixas podem ser dirigidas ao Financial Ombudsman para o seguinte endereço postal:  
Endereço do escritório: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, OU P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus  
Por fax: 00357 22 660 584 ou 00357 22 660 118  
Por e-mail: [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)  
O formulário de queixa tem de ser acompanhado do comprovativo da taxa paga (20 €);
- para a **CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION**  
As queixas podem ser dirigidas à CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CYSEC), através dos procedimentos e formulários localizados no seguinte endereço eletrónico: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

### OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Todos os documentos adicionais contendo informações sobre o produto, incluindo informações detalhadas sobre taxas e recursos do produto, podem ser encontrados no sítio Web da empresa.

Os CFD são instrumentos complexos e comportam níveis elevados de risco de perda rápida de dinheiro devido à alavancagem. Deverá ponderar se compreende como funcionam os CFD e se pode correr o risco elevado de perder o seu dinheiro.



## CFD de matérias-primas

**CFD SOBRE MATÉRIAS-PRIMAS:** tais como **gás natural, cobre, prata, petróleo e platina**. Pode consultar [aqui](#) para visualizar todos os CFD sobre matérias-primas que a empresa oferece atualmente.

### OBJETIVO

Este documento fornece-lhe informação fundamental sobre este produto de investimento. Não se trata de material de marketing. As informações são necessárias por lei para o ajudar a compreender a natureza, os riscos, os custos, os potenciais ganhos e as perdas deste produto e para o ajudar a compará-lo com outros produtos.

### PRODUTO

O fabricante deste produto é o **eToro (Europe) Limited ("eToro EU" ou "a Empresa")** (<https://www.eto.com>), uma empresa registada na República do Chipre e regulamentada pela Comissão de Títulos e Câmbios do Chipre (Cyprus Securities and Exchange Commission). Para mais informações, contacte o eToro EU através dos dados disponíveis em <https://www.eto.com/support/>. Este DIF foi atualizado em junho de 2021.

**ALERTA: o contrato diferencial ("CFD") é um produto financeiro complexo e pode ser difícil de entender. Este produto não é adequado para todos os investidores. Antes de negociar, certifique-se de que compreende os riscos associados.**

### EM QUE CONSISTE ESTE PRODUTO?

#### Tipo

Trata-se de um contrato diferencial (CFD) que utiliza um mecanismo de alavancagem financeira. Este produto permite aos clientes especularem sobre os aumentos e as diminuições dos preços de diferentes matérias-primas, tais como o gás natural, o cobre, a prata, o petróleo, a platina, etc. Os clientes podem abrir uma posição longa (compra) se acham que o preço dos ativos irá aumentar ou uma posição curta (venda) se acreditam que o preço irá descer.

Uma mercadoria é uma matéria-prima ou um produto agrícola primário utilizado no comércio.

#### OBJETIVOS

O objetivo deste produto é permitir que o cliente obtenha benefícios das variações de preços dos ativos subjacentes sem os possuir. O retorno deste produto baseia-se nos preços de abertura e fecho da posição. Este produto é estabelecido com o objetivo de especulação ou cobertura e é normalmente cotado à margem. A margem diz respeito à utilização de uma quantia de capital para suportar um investimento de uma exposição maior. Tenha em atenção que a margem/negociação alavancada exige um cuidado extra, porque apesar de poder obter grandes lucros se o preço se mover a seu favor, arrisca grandes perdas se o preço se mover contra si.

#### INVESTIDOR PARTICULAR A QUE SE DESTINA

A negociação neste produto não é adequada a qualquer um. Apenas investidores que compreendam a forma como os preços do produto são derivados, qual é a margem e qual é a alavancagem financeira devem escolher este produto. Os investidores têm de estar conscientes do risco de investimento; podem dar-se ao luxo de perder; têm uma carteira diversificada de investimentos e poupanças; têm uma tolerância de alto risco; e têm uma boa compreensão do impacto e dos riscos associados à negociação à margem.

#### QUAIS SÃO OS RISCOS E QUAL PODERÁ SER O MEU RETORNO?

O indicador sumário de risco constitui uma orientação sobre o nível de risco deste produto em comparação com outros produtos. Mostra a probabilidade de o produto sofrer perdas financeiras devido aos movimentos dos mercados ou porque a empresa não é capaz de lhe pagar.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

RISCO MAIS BAIXO

RISCO MAIS ELEVADO

**A empresa classificou este produto como 7 em 7, que é a classe de risco mais elevada.**

O produto pode ser denominado na outra moeda que não a do investimento inicial, pelo que o retorno pode ser sujeito a alterações adicionais, dependendo da taxa de câmbio das moedas. O investimento aumenta quando negocia com alavancagem. No entanto, a perda total a que pode estar sujeito nunca ultrapassará o montante investido. A empresa oferece



aos seus clientes proteção contra o saldo negativo, o que significa que nunca poderão perder mais fundos do que os montantes investidos com a empresa. Se o montante da margem na sua conta ficar abaixo dos 50% da margem inicial total necessária para todos os CFD na sua conta, a empresa terá de fechar uma ou mais das suas posições abertas.

Os CFD do eToro EU não estão listados em qualquer plataforma de negociação (ou seja, numa bolsa), e os preços e outras condições são definidos pela empresa. O contrato pode ser comprado/vendido apenas pelo eToro EU e não é transferível para qualquer outro fornecedor/terceiro. Se tiver múltiplas posições com o eToro EU, o seu risco pode ser cumulativo e não limitado a uma posição.

#### CENÁRIOS DE DESEMPENHO:

Este documento de informação fundamental não é específico de um produto particular. Aplica-se a um CFD sobre qualquer matéria-prima que ofereçamos na nossa plataforma. No entanto, cada CFD no qual invista com a empresa é específico para si e para as suas escolhas. Será responsável por escolher um instrumento; quando abrir e fechar a sua posição; a dimensão da sua posição; e se utilizar quaisquer ferramentas de gestão de risco que a empresa ofereça, tais como ordens de stop loss. O que obtém irá variar consoante o desempenho do mercado e há quanto tempo detém o CFD. O cenário de *stress* mostra o que poderá recuperar em circunstâncias extremas do mercado e não tem em consideração a situação em que a empresa não é capaz de lhe pagar.

As seguintes suposições foram utilizadas para criar os cenários na Tabela 1:

CFD sobre uma matéria-prima, ou seja, Petróleo (mantido intra diário) com alavancagem 1:10		
CFD sobre o preço de abertura de uma matéria-prima (COMPRA ou VENDA, dependendo dos cenários da tabela abaixo)	P	75,00 USD
Dimensão da negociação (por CFD):	TS	100
Margem %:	M	10% (1:10 alavancagem)
Requisito da margem (USD):	$MR = P * TS * M$	750 USD
Valor nocional do negócio (USD):	$TN = MR/M$	7500 USD

Tabela 1:

Posição aberta como <b>COMPRA</b> (preço de <b>VENDA</b> ) Preço de abertura: 75,00 USD				Posição aberta como <b>VENDA</b> (preço de <b>COMPRA</b> ) Preço de abertura: 75,00 USD			
Cenário de desempenho	Preço de fecho (COMPRA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas	Cenário de desempenho	Preço de fecho (VENDA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas
Favorável	77,50	3,33%	250 USD	Favorável	72,50	3,33%	250 USD
Moderado	75,90	1,20%	90 USD	Moderado	74,10	1,20%	90 USD
Desfavorável	74,00	-1,33%	-100 USD	Desfavorável	76,00	-1,33%	-100 USD
<i>Stress</i>	72,00	-4,00%	-300 USD	<i>Stress</i>	78,00	-4,00%	-300 USD

**ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE:** Não é possível prever com exatidão os desenvolvimentos futuros do mercado. Os cenários apresentados são apenas uma indicação de alguns dos resultados possíveis com base em retornos recentes. Os retornos reais podem ser inferiores. Os números apresentados incluem todos os custos do próprio produto. Os números não consideram a sua situação fiscal pessoal, o que também pode afetar o seu retorno.

#### O QUE ACONTECE SE O ETORO (EUROPE) LTD. NÃO PUDER PAGAR?

O eToro EU é membro do Investor Compensation Fund para clientes de empresas de investimento do Chipre (Cyprriot Investment Firms, CIFs) (o "Fundo"). O objetivo do Fundo é garantir quaisquer queixas de clientes cobertos contra membros do Fundo e compensar os clientes cobertos por quaisquer queixas provenientes de irregularidades de funcionamento por parte de um membro do Fundo em cumprir as suas obrigações, quer essas obrigações sejam provenientes de legislação, do contrato com o cliente ou de irregularidade por parte do membro do Fundo. O pagamento de indemnização por parte do Fundo aos clientes elegíveis dos seus membros está sujeito à existência de uma queixa bem fundamentada pelos clientes contra o membro do Fundo. O Fundo cobre os investimentos elegíveis de até 20 000 euros por pessoa. Podem ser encontradas





mais informações [aqui](#). O eToro (Europe) Limited esclarece que todos os fundos de clientes particulares são separados dos fundos próprios da empresa, conforme regulamentado.

#### QUAIS SÃO OS CUSTOS?

Antes de começar a negociar em CFD sobre matérias-primas, deve familiarizar-se com todas as comissões, taxas e outros encargos pelos quais será responsável. Estes encargos reduzirão qualquer lucro líquido ou aumentarão as suas perdas. Para obter mais informações sobre a composição dos custos, visite [aqui](#).

##### A tabela apresenta os diferentes tipos de categorias de custos e o respetivo significado

Custos pontuais	<i>Spread</i>	A diferença entre os preços de compra e venda é chamada de spread.
	Conversão de moeda	Trata-se de um encargo por converter lucros/perdas realizados da moeda do instrumento para a moeda da conta.
Custos recorrentes	Taxas de <i>overnight</i>	As taxas de <i>overnight</i> referem-se a cada dia que o cliente mantém a posição aberta. Dependendo da posição mantida e das taxas de juros prevaletentes da empresa, as taxas de <i>overnight</i> podem ser creditadas/debitadas na conta do cliente.

Os CFD sobre matérias-primas não são adequados para quem investe a longo prazo. Se detém um CFD aberto durante um longo período, aplicar-se-ão os custos associados, tais como os créditos/taxas overnight. Os créditos/taxas diários serão multiplicados por três para as posições mantidas de quarta à noite para quinta-feira. Os créditos/taxas serão creditados/cobrados às 17:00 horas de Nova Iorque para todas as posições que estejam abertas a essa hora.

#### DURANTE QUANTO TEMPO DEVO MANTER O PRODUTO? E POSSO FAZER MOBILIZAÇÕES ANTECIPADAS DE CAPITAL?

O CFD não tem qualquer período de posse recomendado e geralmente é utilizado para negociações de curto prazo. Não existe qualquer período de bloqueio e o investidor pode liquidar a posição de negociação e capitalizar o resultado financeiro em qualquer altura durante o horário do mercado.

#### COMO POSSO APRESENTAR QUEIXA?

Se tiver alguma questão com a qual a empresa possa ajudar, a empresa dispõe de múltiplas ferramentas que pode utilizar, designadamente as Perguntas Frequentes, encaminhar a sua questão através de um sistema de Ticket para o departamento de Apoio ao Cliente, ou através do chat com um representante de Apoio ao Cliente. Se não for possível à empresa responder à sua pergunta ou se considerar que a nossa resposta não é satisfatória, poderá apresentar uma queixa formal preenchendo o formulário que se encontra no final do texto. A empresa fará tudo o que estiver ao respetivo alcance para processar a sua reclamação no prazo de 48 horas e para lhe dar uma resposta. A empresa mantê-lo-á ao corrente do progresso da sua queixa e dar-lhe-á uma resposta detalhada por escrito no prazo de oito semanas contadas a partir da data de receção da sua queixa por parte da empresa.

Se considerar que a empresa não resolveu satisfatoriamente a sua queixa, no prazo de três (3) meses a contar da data da nossa carta de resposta final, poderá encaminhá-la:

- para o **FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE**  
As queixas podem ser dirigidas ao Financial Ombudsman para o seguinte endereço postal:  
Endereço do escritório: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, OU P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus  
Por fax: 00357 22 660 584 ou 00357 22 660 118  
Por e-mail: [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)  
O formulário de queixa tem de ser acompanhado do comprovativo da taxa paga (20 €);
- para a **CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION**  
As queixas podem ser dirigidas à CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CYSEC), através dos procedimentos e formulários localizados no seguinte endereço eletrónico: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

#### OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Todos os documentos adicionais contendo informações sobre o produto, incluindo informações detalhadas sobre taxas e recursos do produto, podem ser encontrados no sítio Web da empresa.

Os CFD são instrumentos complexos e comportam níveis elevados de risco de perda rápida de dinheiro devido à alavancagem. Deverá ponderar se compreende como funcionam os CFD e se pode correr o risco elevado de perder o seu dinheiro.



## CFD de criptomoedas

### Documento de informação fundamental (DIF)

**CFD SOBRE CRIPTOATIVOS: tais como Bitcoin, Litecoin, XRP, etc.** Pode consultar [aqui](#) para ver todos os CFD de criptoativos que a empresa oferece atualmente.

### OBJETIVO

Este documento fornece-lhe informação fundamental sobre este produto de investimento. Não se trata de material de marketing. As informações são necessárias por lei para o ajudar a compreender a natureza, os riscos, os custos, os potenciais ganhos e as perdas deste produto e para o ajudar a compará-lo com outros produtos.

### PRODUTO

O fabricante deste produto é o **eToro (Europe) Limited** ("eToro EU" ou "a Empresa") (<https://www.eto.com>), uma empresa registada na República do Chipre e regulamentada pela Comissão de Títulos e Câmbios do Chipre (Cyprus Securities and Exchange Commission). Para mais informações, contacte o eToro EU através dos dados disponíveis em <https://www.eto.com/support/>. Este DIF foi atualizado em junho de 2021.

**ALERTA: o contrato diferencial ("CFD") é um produto financeiro complexo e pode ser difícil de entender. Este produto não é adequado para todos os investidores. Antes de negociar, certifique-se de que compreende os riscos associados.**

### EM QUE CONSISTE ESTE PRODUTO?

#### Tipo

Trata-se de um contrato diferencial (CFD) que utiliza um mecanismo de alavancagem financeira. Este produto permite aos clientes especular sobre os aumentos e as diminuições dos preços das criptomoedas. Os clientes podem abrir uma posição longa (compra) se acham que o preço dos ativos irá aumentar ou uma posição curta (venda) se acreditam que o preço irá descer.

#### OBJETIVOS

O objetivo deste produto é permitir que o cliente obtenha benefícios das variações de preços dos ativos subjacentes sem os possuir. O retorno deste produto baseia-se nos preços de abertura e fecho da posição. Este produto é estabelecido com o objetivo de especulação ou cobertura e é normalmente cotado à margem. A margem diz respeito à utilização de uma quantia de capital para suportar um investimento de uma exposição maior. Tenha em atenção que a margem/negociação alavancada exige um cuidado extra, porque apesar de poder obter grandes lucros se o preço se mover a seu favor, arrisca grandes perdas se o preço se mover contra si.

#### INVESTIDOR PARTICULAR A QUE SE DESTINA

A negociação neste produto não é adequada a qualquer um. Apenas investidores que compreendam a forma como os preços do produto são derivados, qual é a margem e qual é a alavancagem financeira devem escolher este produto. Os investidores têm de estar conscientes do risco de investimento; podem dar-se ao luxo de perder; têm uma carteira diversificada de investimentos e poupanças; têm uma tolerância de alto risco; e têm uma boa compreensão do impacto e dos riscos associados à negociação à margem.

### QUAIS SÃO OS RISCOS E QUAL PODERÁ SER O MEU RETORNO?

O indicador sumário de risco constitui uma orientação sobre o nível de risco deste produto em comparação com outros produtos. Mostra a probabilidade de o produto perder dinheiro devido aos movimentos dos mercados ou por não sermos capazes de lhe pagar.

1	2	3	4	5	6	7
RISCO MAIS BAIXO						RISCO MAIS ELEVADO

**A empresa classificou este produto como 7 em 7, que é a classe de risco mais elevada.**

O produto pode ser denominado na outra moeda que não a do investimento inicial, pelo que o retorno pode ser sujeito a alterações adicionais, dependendo da taxa de câmbio das moedas. O investimento aumenta quando negocia com alavancagem. No entanto, a perda total a que pode estar sujeito nunca ultrapassará o montante investido. A empresa oferece aos seus clientes proteção contra o saldo negativo, o que significa que nunca poderão perder mais fundos do que os montantes investidos com a empresa. Se o montante da margem na sua conta ficar abaixo dos 50% da margem inicial total necessária para todos os CFD na sua conta, a empresa terá de fechar uma ou mais das suas posições abertas.



Os CFD do eToro EU não estão listados em qualquer plataforma de negociação (ou seja, numa bolsa), e os preços e outras condições são definidos pela empresa. O contrato pode ser comprado/vendido apenas pelo eToro EU e não é transferível para qualquer outro fornecedor/terceiro. Se tiver múltiplas posições com o eToro EU, o seu risco pode ser cumulativo e não limitado a uma posição.

## CENÁRIOS DE DESEMPENHO

Este documento de informações chave não é específico de um produto particular. Aplica-se a um CFD sobre qualquer criptoativo que ofereçamos na plataforma eToro EU. No entanto, cada CFD no qual invista com o eToro EU é específico para si e para as suas escolhas. Será responsável por escolher um instrumento; quando abrir e fechar a sua posição; a dimensão da sua posição; e se utilizar quaisquer ferramentas de gestão de risco que a plataforma da eToro EU ofereça, ou seja, ordens de stop loss/take profit. Estes criptoativos subjacentes oferecidos para cada CFD terão impacto material no risco e retorno do seu investimento.

O que obtém irá variar consoante o desempenho do mercado e há quanto tempo detém o CFD. O cenário de *stress* mostra o que poderá recuperar em circunstâncias extremas do mercado e não tem em consideração a situação em que não sejamos capazes de lhe pagar.

As seguintes suposições foram utilizadas para criar os cenários na Tabela 1:

CFD de criptoativos, ou seja, BTC (mantido intra diário) com alavancagem 1:2		
Preço de abertura de CFD sobre criptoativos (COMPRA ou VENDA, dependendo dos cenários da tabela abaixo)	P	33 000 USD
Dimensão da negociação (por CFD):	TS	1
Margem %:	M	50% (alavancagem 1:2)
Requisito da margem (USD):	$MR = P * TS * M$	16 500 USD
Valor nocional do negócio (USD):	$TN = MR/M$	33 000 USD

Tabela 1:

Posição aberta como <b>COMPRA</b> (preço de VENDA) Preço de abertura: 33 000 USD				Posição aberta como <b>VENDA</b> (preço de COMPRA) Preço de abertura: 33 000 USD			
Cenário de desempenho	Preço de fecho (COMPRA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas	Cenário de desempenho	Preço de fecho (VENDA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas
Favorável	39 000	18,18%	3000 USD	Favorável	27 000	18,18%	3000 USD
Moderado	34 000	3,03%	1000 USD	Moderado	32 000	3,03%	1000 USD
Desfavorável	30 000	-9,09%	-3000 USD	Desfavorável	36 000	-9,09%	-3000 USD
<i>Stress</i>	25 000	-24,24%	-8000 USD	<i>Stress</i>	41 000	-24,24%	-8000 USD

**ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE:** Não é possível prever com exatidão os desenvolvimentos futuros do mercado. Os cenários apresentados são apenas uma indicação de alguns dos resultados possíveis com base em retornos recentes. Os retornos reais podem ser inferiores. Os números apresentados incluem todos os custos do próprio produto. Os números não levam em conta a sua situação fiscal pessoal, a qual poderá afetar quanto recebe.

## O QUE SUCEDE SE O ETORO (EUROPE) LTD. NÃO PUDE PAGAR?

O eToro EU é membro do Investor Compensation Fund para clientes de empresas de investimento do Chipre (Cypriot Investment Firms, CIFs) (o "Fundo"). O objetivo do Fundo é garantir quaisquer queixas de clientes cobertos contra membros do Fundo e compensar os clientes cobertos por quaisquer queixas provenientes de irregularidades de funcionamento por parte de um membro do Fundo em cumprir as suas obrigações, quer essas obrigações sejam provenientes de legislação, do contrato com o cliente ou de irregularidade por parte do membro do Fundo. O pagamento de indemnização por parte do Fundo aos clientes elegíveis dos seus membros está sujeito à existência de uma queixa bem fundamentada pelos clientes contra o membro do Fundo. O Fundo cobre os investimentos elegíveis de até 20 000 euros por pessoa. Podem ser encontradas mais informações [aqui](#). O eToro (Europe) Limited esclarece que todos os fundos de clientes particulares são separados dos fundos próprios da empresa, conforme regulamentado.



## QUAIS SÃO OS CUSTOS?

Antes de começar a negociar em CFD sobre criptoativos, deverá familiarizar-se com todas as comissões, taxas e outros encargos pelos quais será responsável. Estes encargos reduzirão qualquer lucro líquido ou aumentarão as suas perdas. Para obter mais informações sobre a composição dos custos, visite [aqui](#).

A tabela apresenta os diferentes tipos de categorias de custos e o respetivo significado		
Custos pontuais	<i>Spread</i>	A diferença entre os preços de compra e venda é chamada de spread.
	Conversão de moeda	Trata-se de um encargo por converter lucros/perdas realizados da moeda do instrumento para a moeda da conta.
Custos recorrentes	Taxas de <i>overnight</i>	As taxas de <i>overnight</i> referem-se a cada dia que o cliente mantém a posição aberta. Dependendo da posição mantida e das taxas de juros prevalecentes da empresa, as taxas de <i>overnight</i> podem ser creditadas/debitadas na conta do cliente.

Os CFD sobre criptoativos não são adequados para quem investe a longo prazo. Se detém um CFD aberto durante um longo período de tempo, aplicar-se-ão os custos associados, tais como os créditos/taxas de *overnight*. Os créditos/taxas diários serão multiplicados por três para as posições mantidas de quarta à noite para quinta-feira. Os créditos/taxas serão creditados/cobradas às 17:00 horas de Nova Iorque para todas as posições que estejam abertas a essa hora.

## DURANTE QUANTO TEMPO DEVO MANTER O PRODUTO? E POSSO FAZER MOBILIZAÇÕES ANTECIPADAS DE CAPITAL?

O CFD não tem qualquer período de posse recomendado e geralmente é utilizado para negociações de curto prazo. Não existe qualquer período de bloqueio e o investidor pode liquidar a posição de negociação e capitalizar o resultado financeiro em qualquer altura durante o horário do mercado.

## COMO POSSO APRESENTAR QUEIXA?

Se tiver alguma questão com a qual a empresa possa ajudar, a empresa dispõe de múltiplas ferramentas que pode utilizar, designadamente as Perguntas Frequentes, encaminhar a sua questão através de um sistema de Ticket para o departamento de Apoio ao Cliente, ou através do chat com um representante de Apoio ao Cliente. Se não for possível à empresa responder à sua pergunta ou se considerar que a nossa resposta não é satisfatória, poderá apresentar uma queixa formal preenchendo o formulário que se encontra no final do texto. A empresa fará tudo o que estiver ao nosso alcance para processar a sua queixa no prazo de 48 horas e dar-lhe uma resposta. A empresa mantê-lo-á ao corrente do progresso da sua queixa e dar-lhe-á uma resposta detalhada por escrito no prazo de oito semanas contadas a partir da data em que recebemos a sua queixa.

Se considerar que a empresa não resolveu satisfatoriamente a sua queixa, no prazo de três (3) meses a contar da data da nossa carta de resposta final, poderá encaminhá-la:

- para o **FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE**  
As queixas podem ser dirigidas ao Financial Ombudsman para o seguinte endereço postal:  
Endereço do escritório: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, OU P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus  
Por fax: 00357 22 660 584 ou 00357 22 660 118  
Por e-mail: [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)  
O formulário de queixa tem de ser acompanhado do comprovativo da taxa paga (20 €);
- para a **CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION**  
As queixas podem ser dirigidas à CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CYSEC), através dos procedimentos e formulários localizados no seguinte endereço eletrónico: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

## OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Todos os documentos adicionais contendo informações sobre o produto, incluindo informações detalhadas sobre taxas e recursos do produto, podem ser encontrados no sítio Web da empresa.

Os CFD são instrumentos complexos e comportam níveis elevados de risco de perda rápida de dinheiro devido à alavancagem. Deverá ponderar se compreende como funcionam os CFD e se pode correr o risco elevado de perder o seu dinheiro.



## CFD de ações

<b>Documento de informação fundamental (DIF)</b> <b>CFD SOBRE AÇÕES:</b> tais como Apple, IBM, Tesla Motors, etc. Pode consultar <a href="#">aqui</a> para visualizar todas as ações que a empresa oferece atualmente.						
<b>OBJETIVO</b> Este documento fornece-lhe informação fundamental sobre este produto de investimento. Não se trata de material de marketing. A informação é necessária por lei para o ajudar a compreender a natureza, riscos, custos, potenciais ganhos e perdas deste produto e ajudá-lo a compará-lo com outros produtos.						
<b>PRODUTO</b> O fabricante deste produto é o <b>eToro (Europe) Limited</b> ("eToro EU" ou "a Empresa") ( <a href="https://www.etoro.com">https://www.etoro.com</a> ), uma empresa registada na República do Chipre e regulamentada pela Comissão de Títulos e Câmbios do Chipre (Cyprus Securities and Exchange Commission). Para mais informações, contacte o eToro EU através dos dados disponíveis em <a href="https://www.etoro.com/support/">https://www.etoro.com/support/</a> . Este DIF foi atualizado em junho de 2021.  <b>ALERTA: o contrato diferencial ("CFD") é um produto financeiro complexo e pode ser difícil de entender. Este produto não é adequado para todos os investidores. Antes de negociar, certifique-se de que compreende os riscos associados.</b>						
<b>EM QUE CONSISTE ESTE PRODUTO?</b>						
<b>Tipo</b> Trata-se de um contrato diferencial (CFD) que utiliza um mecanismo de alavancagem financeira. Este produto permite aos clientes especular sobre os aumentos e as diminuições dos preços das ações das empresas cotadas em diferentes bolsas de valores. Os clientes podem abrir uma posição longa (compra) se acham que o preço dos ativos irá aumentar ou uma posição curta (venda) se acreditam que o preço irá descer.						
<b>OBJETIVOS</b> O objetivo deste produto é permitir que o cliente obtenha benefícios das variações de preços dos ativos subjacentes sem os possuir. O retorno deste produto baseia-se nos preços de abertura e fecho da posição. Este produto é estabelecido com o objetivo de especulação ou cobertura e é normalmente cotado à margem. A margem diz respeito à utilização de uma quantia de capital para suportar um investimento de uma exposição maior. Tenha em atenção que a margem/negociação alavancada exige um cuidado extra, porque apesar de poder obter grandes lucros se o preço se mover a seu favor, arrisca grandes perdas se o preço se mover contra si.						
<b>INVESTIDOR PARTICULAR A QUE SE DESTINA</b> A negociação neste produto não é adequada a qualquer um. Apenas investidores que compreendam a forma como os preços do produto são derivados, qual é a margem e qual é a alavancagem financeira devem escolher este produto. Os investidores têm de estar conscientes do risco de investimento; podem dar-se ao luxo de perder; têm uma carteira diversificada de investimentos e poupanças; têm uma tolerância de alto risco; e têm uma boa compreensão do impacto e dos riscos associados à negociação à margem.						
<b>QUAIS SÃO OS RISCOS E QUAL PODERÁ SER O MEU RETORNO?</b> O indicador sumário de risco constitui uma orientação sobre o nível de risco deste produto em comparação com outros produtos. Mostra a probabilidade de o produto perder dinheiro devido aos movimentos dos mercados ou por não sermos capazes de lhe pagar.						
1	2	3	4	5	6	7
RISCO MAIS BAIXO						RISCO MAIS ELEVADO
<b>A empresa classificou este produto como 7 em 7, que é a classe de risco mais elevada.</b> O produto pode ser denominado na outra moeda que não a do investimento inicial, pelo que o retorno pode ser sujeito a alterações adicionais, dependendo da taxa de câmbio das moedas. O investimento aumenta quando negocia com alavancagem. No entanto, a perda total a que pode estar sujeito nunca ultrapassará o montante investido. A empresa oferece						



aos seus clientes proteção contra o saldo negativo, o que significa que nunca poderão perder mais fundos do que os montantes investidos com a empresa. Se o montante da margem na sua conta ficar abaixo dos 50% da margem inicial total necessária para todos os CFD na sua conta, a empresa terá de fechar uma ou mais das suas posições abertas.

Os CFD do eToro EU não estão listados em qualquer plataforma de negociação (ou seja, numa bolsa), e os preços e outras condições são definidos pela empresa. O contrato pode ser comprado/vendido apenas pelo eToro EU e não é transferível para qualquer outro fornecedor/terceiro. Se tiver múltiplas posições com o eToro EU, o seu risco pode ser cumulativo e não limitado a uma posição.

#### CENÁRIOS DE DESEMPENHO

Este documento de informação fundamental não é específico de um produto particular. Aplica-se a um CFD sobre qualquer título que ofereçamos na plataforma eToro EU. No entanto, cada CFD no qual invista com o eToro EU é específico para si e para as suas escolhas. Será responsável por escolher um instrumento; quando abrir e fechar a sua posição; a dimensão da sua posição; e se utilizar quaisquer ferramentas de gestão de risco que a plataforma da eToro EU ofereça, ou seja, ordens de stop loss/take profit. Este título subjacente oferecido para cada CFD terá impacto material no risco e retorno do seu investimento.

O que obtém irá variar consoante o desempenho do mercado e há quanto tempo detém o CFD. O cenário de *stress* mostra o que poderá recuperar em circunstâncias extremas do mercado e não tem em consideração a situação em que não sejamos capazes de lhe pagar.

As seguintes suposições foram utilizadas para criar os cenários na Tabela 1:

CFD sobre uma ação, por exemplo, Apple (mantida intra diária) com alavancagem 1:5		
CFD sobre o preço de abertura da ação (COMPRA ou VENDA, dependendo dos cenários da tabela abaixo)	P	135 USD
Dimensão da negociação (por CFD):	TS	15
Margem %:	M	20% (alavancagem 1:5)
Requisito da margem (USD):	$MR = P * TS * M$	405 USD
Valor nocional do negócio (USD):	$TN = MR/M$	2025 USD

Tabela 1:

Posição aberta como <b>COMPRA</b> (preço de VENDA) Preço de abertura: 135 USD				Posição aberta como <b>VENDA</b> (preço de COMPRA) Preço de abertura: 135 USD			
Cenário de desempenho	Preço de fecho (COMPRA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas	Cenário de desempenho	Preço de fecho (VENDA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas
Favorável	145	7,41%	150 USD	Favorável	125	7,41%	150 USD
Moderado	138,50	2,59%	52,50 USD	Moderado	131,50	2,59%	52,50 USD
Desfavorável	133	-1,48%	-30 USD	Desfavorável	137	-1,48%	-30 USD
<b>Stress</b>	120	-11,11%	-225 USD**	<b>Stress</b>	150	-11,11%	-225 USD**

\*\*Esta perda está limitada à sua posição de negociação - o nível de stop loss é de 50% da sua margem (neste exemplo, 50% de 202,50 USD)

**ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE:** Não é possível prever com exatidão os desenvolvimentos futuros do mercado. Os cenários apresentados são apenas uma indicação de alguns dos resultados possíveis com base em retornos recentes. Os retornos reais podem ser inferiores. Os números apresentados incluem todos os custos do próprio produto. Os números não consideram a sua situação fiscal pessoal, o que também pode afetar o seu retorno.

#### O QUE ACONTECE SE O ETORO (EUROPE) LTD. NÃO PUDER PAGAR?

O eToro EU é membro do Investor Compensation Fund para clientes de empresas de investimento do Chipre (Cypriot Investment Firms, CIFs) (o "Fundo"). O objetivo do Fundo é garantir quaisquer queixas de clientes cobertos contra membros do Fundo e compensar os clientes cobertos por quaisquer queixas provenientes de irregularidades de funcionamento por parte de um membro do Fundo em cumprir as suas obrigações, quer essas obrigações sejam provenientes de legislação, do



contrato com o cliente ou de irregularidade por parte do membro do Fundo. O pagamento de indemnização por parte do Fundo aos clientes elegíveis dos seus membros está sujeito à existência de uma queixa bem fundamentada pelos clientes contra o membro do Fundo. O Fundo cobre os investimentos elegíveis de até 20 000 euros por pessoa. Podem ser encontradas mais informações [aqui](#). O eToro (Europe) Limited esclarece que todos os fundos de clientes particulares são separados dos fundos próprios da empresa, conforme regulamentado.

#### QUAIS SÃO OS CUSTOS?

Antes de começar a negociar em CFD sobre ações, deverá familiarizar-se com todas as comissões, taxas e outros encargos pelos quais será responsável. Estes encargos reduzirão qualquer lucro líquido ou aumentarão as suas perdas. Para mais informações sobre a composição dos custos, visite [aqui](#). Os CFD sobre ações não são adequados para quem investe a longo prazo.

A tabela apresenta os diferentes tipos de categorias de custos e o respetivo significado		
Custos pontuais	Spread	A diferença entre os preços de compra e venda é chamada de spread.
	Conversão de moeda	Trata-se de um encargo por converter lucros/perdas realizados da moeda do instrumento para a moeda da conta.
Custos recorrentes	Taxas de <i>overnight</i>	As taxas de <i>overnight</i> referem-se a cada dia que o cliente mantém a posição aberta. Dependendo da posição mantida e das taxas de juros prevaletentes da empresa, as taxas de <i>overnight</i> podem ser creditadas/debitadas na conta do cliente.

Se detém um CFD aberto durante um longo período, aplicar-se-ão os custos associados, tais como os créditos/taxas *overnight*. Os créditos/taxas diários serão multiplicados por três para as posições mantidas de quarta à noite para quinta-feira. Os créditos/taxas serão creditados/cobrados às 17:00 horas de Nova Iorque para todas as posições que estejam abertas a essa hora.

#### DURANTE QUANTO TEMPO DEVO MANTER O PRODUTO? E POSSO FAZER MOBILIZAÇÕES ANTECIPADAS DE CAPITAL?

O CFD não tem qualquer período de posse recomendado e geralmente é utilizado para negociações de curto prazo. Não existe qualquer período de bloqueio e o investidor pode liquidar a posição de negociação e capitalizar o resultado financeiro em qualquer altura durante o horário do mercado.

#### COMO POSSO APRESENTAR QUEIXA?

Se tiver alguma questão com a qual a empresa possa ajudar, a empresa dispõe de múltiplas ferramentas que pode utilizar, designadamente as Perguntas Frequentes, encaminhar a sua questão através de um sistema de Ticket para o departamento de Apoio ao Cliente, ou através do chat com um representante de Apoio ao Cliente. Se não for possível à empresa responder à sua pergunta ou se considerar que a nossa resposta não é satisfatória, poderá apresentar uma queixa formal preenchendo o formulário que se encontra no final do texto. Faremos tudo o que estiver ao nosso alcance para processar a sua reclamação no prazo de 48 horas e para lhe dar uma resposta. A empresa mantê-lo-á ao corrente do progresso da sua queixa e dar-lhe-á uma resposta detalhada por escrito no prazo de oito semanas contadas a partir da data em que recebemos a sua queixa.

Se considerar que a empresa não resolveu satisfatoriamente a sua queixa, no prazo de três (3) meses a contar da data da nossa carta de resposta final, poderá encaminhá-la:

- para o **FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE**  
As queixas podem ser dirigidas ao Financial Ombudsman para o seguinte endereço postal:  
Endereço do escritório: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, OU P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus  
Por fax: 00357 22 660 584 ou 00357 22 660 118  
Por e-mail: [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)  
O formulário de queixa tem de ser acompanhado do comprovativo da taxa paga (20 €);
- para a **CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION**  
As queixas podem ser dirigidas à CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CYSEC), através dos procedimentos e formulários localizados no seguinte endereço eletrónico: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

#### OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Todos os documentos adicionais contendo informações sobre o produto, incluindo informações detalhadas sobre taxas e recursos do produto, podem ser encontrados no sítio Web da empresa.

Os CFD são instrumentos complexos e comportam níveis elevados de risco de perda rápida de dinheiro devido à alavancagem. Deverá ponderar se compreende como funcionam os CFD e se pode correr o risco elevado de perder o seu dinheiro.



## CFD de fundos cotados em bolsa (ETF)

### Documento de informação fundamental (DIF)

**CFD SOBRE ETF: tais como, Proshares Ultra S&P 500 (SSO), SPDR Gold (GLD), Emerging Markets Index (EEM), etc.** Pode consultar [aqui](#) para visualizar todos os ETF que a empresa oferece atualmente.

### OBJETIVO

Este documento fornece-lhe informação fundamental sobre este produto de investimento. Não se trata de material de marketing. A informação é necessária por lei para o ajudar a compreender a natureza, riscos, custos, potenciais ganhos e perdas deste produto e ajudá-lo a compará-lo com outros produtos.

### PRODUTO

O fabricante deste produto é o **eToro (Europe) Limited ("eToro EU" ou "a Empresa")** (<https://www.etoro.com>), uma empresa registada na República do Chipre e regulamentada pela Comissão de Títulos e Câmbios do Chipre (Cyprus Securities and Exchange Commission). Para mais informações, contacte o eToro EU através dos dados disponíveis em <https://www.etoro.com/support/>. Este DIF foi atualizado em junho de 2021.

**ALERTA: o contrato diferencial ("CFD") é um produto financeiro complexo e pode ser difícil de entender. Este produto não é adequado para todos os investidores. Antes de negociar, certifique-se de que compreende os riscos associados.**

### EM QUE CONSISTE ESTE PRODUTO?

#### Tipo

Trata-se de um contrato diferencial (CFD) que utiliza um mecanismo de alavancagem financeira. Este produto permite aos clientes especular sobre os aumentos e as diminuições dos preços dos fundos cotados em bolsa (ETF). Os clientes podem abrir uma posição longa (compra) se acham que o preço dos ativos irá aumentar ou uma posição curta (venda) se acreditam que o preço irá descer.

Um ETF é um fundo de investimento que é cotado numa bolsa de valores como um único título. É concebido para acompanhar uma referência subjacente. Os ETF são abertos, o que significa que as ações ETF podem ser criadas conforme necessário para satisfazer a procura. Um ETF pode acompanhar diferentes tipos de ativos, ou seja, ações (incluindo setores específicos ou diferentes regiões ou países), rendimentos fixos, matérias-primas, propriedades, volatilidade, etc.

### OBJETIVOS

O objetivo deste produto é permitir que o cliente obtenha benefícios das variações de preços dos ativos subjacentes sem os possuir. O retorno deste produto baseia-se nos preços de abertura e fecho da posição. Este produto é estabelecido com o objetivo de especulação ou cobertura e é normalmente cotado à margem. A margem diz respeito à utilização de uma quantia de capital para suportar um investimento de uma exposição maior. Tenha em atenção que a margem/negociação alavancada exige um cuidado extra, porque apesar de poder obter grandes lucros se o preço se mover a seu favor, arrisca grandes perdas se o preço se mover contra si.

**INVESTIDOR PARTICULAR A QUE SE DESTINA** A negociação neste produto não é adequada para todos. Apenas investidores que compreendam a forma como os preços do produto são derivados, qual é a margem e qual é a alavancagem financeira devem escolher este produto. Os investidores têm de estar conscientes do risco de investimento; podem dar-se ao luxo de perder; têm uma carteira diversificada de investimentos e poupanças; têm uma tolerância de alto risco; e têm uma boa compreensão do impacto e dos riscos associados à negociação à margem.

### QUAIS SÃO OS RISCOS E QUAL PODERÁ SER O MEU RETORNO?

O indicador sumário de risco constitui uma orientação sobre o nível de risco deste produto em comparação com outros produtos. Mostra a probabilidade de o produto perder dinheiro devido aos movimentos dos mercados ou por não sermos capazes de lhe pagar.

1	2	3	4	5	6	7
RISCO MAIS BAIXO						RISCO MAIS ELEVADO

**A empresa classificou este produto como 7 em 7, que é a classe de risco mais elevada.**





O produto pode ser denominado na outra moeda que não a do investimento inicial, pelo que o retorno pode ser sujeito a alterações adicionais, dependendo da taxa de câmbio das moedas. O investimento aumenta quando negocia com alavancagem. No entanto, a perda total a que pode estar sujeito nunca ultrapassará o montante investido. A empresa oferece aos seus clientes proteção contra o saldo negativo, o que significa que nunca poderão perder mais fundos do que os montantes investidos com a empresa. Se o montante da margem na sua conta ficar abaixo dos 50% da margem inicial total necessária para todos os CFD na sua conta, a empresa terá de fechar uma ou mais das suas posições abertas.

Os CFD do eToro EU não estão listados em qualquer plataforma de negociação (ou seja, numa bolsa), e os preços e outras condições são definidos pela empresa. O contrato pode ser comprado/vendido apenas pelo eToro EU e não é transferível para qualquer outro fornecedor/terceiro. Se tiver múltiplas posições com o eToro EU, o seu risco pode ser cumulativo e não limitado a uma posição.

### CENÁRIOS DE DESEMPENHO

Este documento de informação fundamental não é específico de um produto particular. Aplica-se a um CFD sobre qualquer ETF que ofereçamos na nossa plataforma. No entanto, cada CFD no qual invista com a empresa é específico para si e para as suas escolhas. Será responsável por escolher CFD de ETF; quando abrir e fechar a sua posição; a dimensão da sua posição; e se utilizar quaisquer ferramentas de gestão de risco que oferecemos, tais como ordens de stop loss.

O que obtém irá variar consoante o desempenho do mercado e há quanto tempo detém o CFD. O cenário de *stress* mostra o que poderá recuperar em circunstâncias extremas do mercado e não tem em consideração a situação em que não sejamos capazes de lhe pagar.

As seguintes suposições foram utilizadas para criar os cenários na Tabela 1:

CFD sobre ETF, ou seja, ProShares UltraPro S&P500 (mantido intra diário) com alavancagem 1:5		
CFD sobre o preço de abertura do ETF (COMPRA ou VENDA, dependendo dos cenários da tabela abaixo)	P	113 USD
Dimensão da negociação (por CFD):	TS	100
Margem %:	M	20% (alavancagem 1:5)
Requisito da margem (USD):	$MR = P * TS * M$	2260 USD
Valor nocional do negócio (USD):	$TN = MR/M$	11 300 USD

Tabela 1:

Posição aberta como <b>COMPRA</b> (preço de VENDA) Preço de abertura: 113 USD				Posição aberta como <b>VENDA</b> (preço de COMPRA) Preço de abertura: 113 USD			
Cenário de desempenho	Preço de fecho (COMPRA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas	Cenário de desempenho	Preço de fecho (VENDA) (incl. spread)	Alteração de preço	Lucros/Perdas
Favorável	133	17,70%	2000 USD	Favorável	93	17,70%	2000 USD
Moderado	116	2,65%	300 USD	Moderado	110	2,65%	300 USD
Desfavorável	108	-4,42%	-500 USD	Desfavorável	118	-4,42%	-500 USD
<i>Stress</i>	95	-13,27%	-1800 USD	<i>Stress</i>	131	-13,27%	-1800 USD

**ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE:** Não é possível prever com exatidão os desenvolvimentos futuros do mercado. Os cenários apresentados são apenas uma indicação de alguns dos resultados possíveis com base em retornos recentes. Os retornos reais podem ser inferiores. Os números apresentados incluem todos os custos do próprio produto. Os números não consideram a sua situação fiscal pessoal, o que também pode afetar o seu retorno.

### O QUE ACONTECE SE O ETORO (EUROPE) LTD. NÃO PUDER PAGAR?

O eToro EU é membro do Investor Compensation Fund para clientes de empresas de investimento do Chipre (Cyprus Investment Firms, CIFs) (o "Fundo"). O objetivo do Fundo é garantir quaisquer queixas de clientes cobertos contra membros do Fundo e compensar os clientes cobertos por quaisquer queixas provenientes de irregularidades de funcionamento por

parte de um membro do Fundo em cumprir as suas obrigações, quer essas obrigações sejam provenientes de legislação, do contrato com o cliente ou de irregularidade por parte do membro do Fundo. O pagamento de indemnização por parte do Fundo aos clientes elegíveis dos seus membros está sujeito à existência de uma queixa bem fundamentada pelos clientes contra o membro do Fundo. O Fundo cobre os investimentos elegíveis de até 20 000 euros por pessoa. Podem ser encontradas mais informações [aqui](#). O eToro (Europe) Limited esclarece que todos os fundos de clientes particulares são separados dos fundos próprios da empresa, conforme regulamentado.

#### QUAIS SÃO OS CUSTOS?

Antes de começar a negociar em CFD sobre ETF, deverá familiarizar-se com todas as comissões, taxas e outros encargos pelos quais será responsável. Estes encargos reduzirão qualquer lucro líquido ou aumentarão as suas perdas. Para obter mais informações sobre a composição dos custos, visite [aqui](#).

##### A tabela apresenta os diferentes tipos de categorias de custos e o respetivo significado

Custos pontuais	<i>Spread</i>	A diferença entre os preços de compra e venda é chamada de spread.
	Conversão de moeda	Trata-se de um encargo por converter lucros/perdas realizados da moeda do instrumento para a moeda da conta.
Custos recorrentes	Taxas de <i>overnight</i>	As taxas de <i>overnight</i> referem-se a cada dia que o cliente mantém a posição aberta. Dependendo da posição mantida e das taxas de juros prevaletentes da empresa, as taxas de <i>overnight</i> podem ser creditadas/debitadas na conta do cliente.

Os CFD sobre ETF não são adequados para quem investe a longo prazo. Se detém um CFD aberto durante um longo período, aplicar-se-ão os custos associados, como os créditos/taxas overnight. Os créditos/taxas diários serão multiplicados por três para as posições mantidas de quarta à noite para quinta-feira. Os créditos/taxas serão creditados/cobradas às 17:00 horas de Nova Iorque para todas as posições que estejam abertas a essa hora.

#### DURANTE QUANTO TEMPO DEVO MANTER O PRODUTO? E POSSO FAZER MOBILIZAÇÕES ANTECIPADAS DE CAPITAL?

O CFD não tem qualquer período de posse recomendado e geralmente é utilizado para negociações de curto prazo. Não existe qualquer período de bloqueio e o investidor pode liquidar a posição de negociação e capitalizar o resultado financeiro em qualquer altura durante o horário do mercado.

#### COMO POSSO APRESENTAR QUEIXA?

Se tiver alguma questão com a qual a empresa possa ajudar, a empresa dispõe de múltiplas ferramentas que pode utilizar, designadamente as Perguntas Frequentes, encaminhar a sua questão através de um sistema de Ticket para o departamento de Apoio ao Cliente, ou através do chat com um representante de Apoio ao Cliente. Se não for possível à empresa responder à sua pergunta ou se considerar que a nossa resposta não é satisfatória, poderá apresentar uma queixa formal preenchendo o formulário que se encontra no final do texto. Faremos tudo o que estiver ao nosso alcance para processar a sua reclamação no prazo de 48 horas e para lhe dar uma resposta. A empresa mantê-lo-á ao corrente do progresso da sua queixa e dar-lhe-á uma resposta detalhada por escrito no prazo de oito semanas contadas a partir da data em que recebemos a sua queixa.

Se considerar que a empresa não resolveu satisfatoriamente a sua queixa, no prazo de três (3) meses a contar da data da nossa carta de resposta final, poderá encaminhá-la:

- para o **FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE**  
As queixas podem ser dirigidas ao Financial Ombudsman para o seguinte endereço postal:  
Endereço do escritório: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, OU P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus  
Por fax: 00357 22 660 584 ou 00357 22 660 118  
Por e-mail: [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)  
O formulário de queixa deve ser acompanhado do comprovativo da taxa paga (20 €).
- para a **CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION**  
As queixas podem ser dirigidas à CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CYSEC), através dos procedimentos e formulários localizados no seguinte endereço eletrónico: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

#### OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Todos os documentos adicionais contendo informações sobre o produto, incluindo informações detalhadas sobre taxas e recursos do produto, podem ser encontrados no sítio Web da empresa.

Os CFD são instrumentos complexos e comportam níveis elevados de risco de perda rápida de dinheiro devido à alavancagem. Deverá ponderar se compreende como funcionam os CFD e se pode correr o risco elevado de perder o seu dinheiro.

