

PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

1. Escopo

Esta política estabelece as diretrizes para a gestão eficaz e resolução rápida de reclamações apresentadas por clientes ou potenciais clientes em relação aos serviços da Empresa. Ela define uma estrutura de tratamento de reclamações para garantir uma resolução eficiente, minimizando os riscos regulatórios e legais.

2. Processo de Resolução de Reclamações

2.1. Clientes ou potenciais clientes podem apresentar reclamações ou relatar ocorrências ao Setor de Tratamento de Reclamações (Departamento de Compliance) da Empresa sem nenhum custo. As reclamações podem ser enviadas por e-mail para complaints@trade24seven.com, mediante o preenchimento do [Formulário de Reclamação](#) disponível no site da Empresa, ou por meio de e-mail com o assunto "Envio de Reclamação – Relato".

As seguintes informações devem ser incluídas:

- I. Nome completo do cliente
- II. Número da conta do cliente
- III. Explicação detalhada do problema, incluindo quaisquer detalhes relevantes
- IV. Referências às transações envolvidas na reclamação
- V. Data e hora do incidente em questão

3. Fornecimento de Resposta Inicial

O Departamento de Compliance irá:

3.1 Enviar uma confirmação escrita ao cliente dentro de sete (7) dias úteis após o recebimento da reclamação. Essa confirmação reconhecerá o recebimento da reclamação e fornecerá informações relevantes sobre o seu tratamento.

3.2 Informar o cliente que a referência fornecida deve ser usada em toda correspondência futura sobre a reclamação. O processo de resolução será concluído o mais rápido possível, mas não ultrapassará cinco (5) dias úteis a partir da data de recebimento da reclamação.

4. Análise Interna da Reclamação

O Departamento de Compliance realizará uma análise minuciosa de todas as reclamações, coordenando com outros departamentos relevantes, se necessário. Esse processo inclui o exame de todos os registros e dados disponíveis nos sistemas da Empresa, como detalhes da conta do cliente, para garantir uma avaliação justa e imparcial.

5. Decisão Final

Após revisar o caso do cliente e analisar os detalhes da reclamação, o Departamento de Compliance fornecerá uma resposta por escrito, apresentando a posição da Empresa sobre o assunto. Essa comunicação será clara e objetiva. Caso a decisão final não atenda totalmente às expectativas do reclamante, ele será informado por escrito com uma explicação detalhada da posição da Empresa. Todas as reclamações serão tratadas com confidencialidade e discrição, em estrita conformidade com as normas de proteção de dados pessoais dos clientes.

6. Registro de Reclamações

O Departamento de Compliance é responsável por gerenciar e manter os registros de todas as reclamações de forma organizada, garantindo a conformidade com as regulamentações de proteção de dados pessoais e permitindo fácil acesso e recuperação.

Para cada reclamação, será criado um dossiê individual que documentará as medidas tomadas para tratá-la e resolvê-la. Além disso, será mantido um registro centralizado de todas as reclamações, incluindo:

- I. Nome, endereço e número da conta do reclamante (se aplicável)
- II. Data de recebimento
- III. Departamentos envolvidos na investigação, com os nomes dos funcionários responsáveis
- IV. Descrição da natureza da reclamação
- V. Detalhes das ações tomadas para resolvê-la
- VI. Data de resolução

A Empresa é obrigada a manter todos os registros de reclamações por, no mínimo, cinco (5) anos, ou por um período maior, caso exigido pelas autoridades reguladoras.

7. Revisão da Política

O Departamento de Compliance reserva-se o direito de revisar e atualizar periodicamente suas políticas e regulamentos conforme julgar necessário.

© 2024 Delcamp Global Markets Inc. All rights reserved.

trade24seven.com is a brand of Delcamp Global Markets Inc., registered in the Comoros Union (Reg. No. HT00324013), regulated by M.I.S.A. under License No. BFX2024041.

Risk Warning: Trading involves significant risk. Please trade responsibly.