

PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

1. Escopo

Esta política estabelece as diretrizes para o gerenciamento eficaz e a resolução rápida de reclamações apresentadas por clientes ou potenciais clientes em relação aos serviços da Empresa. Ela define um sistema de tratamento de reclamações para garantir uma resolução eficiente, minimizando riscos regulatórios e jurídicos.

2. Processo de Resolução de Reclamações

2.1. Os clientes ou potenciais clientes podem registrar reclamações ou enviar relatórios à Divisão de Tratamento de Reclamações (Departamento de Compliance) da Empresa sem custo. As reclamações podem ser enviadas por e-mail para complaints@trade24seven.com, preenchendo o [Formulário de Reclamação](#) disponível no site da Empresa ou enviando um e-mail com o assunto "Envio de Reclamação – Relatório".

As seguintes informações devem ser incluídas:

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

3. Fornecimento de uma Resposta Inicial

O Departamento de Compliance irá:

3.1 Enviar uma confirmação por escrito ao cliente dentro de sete (7) dias úteis após o recebimento da reclamação. Essa confirmação servirá para comprovar o recebimento da reclamação e fornecer detalhes relevantes sobre seu tratamento.

3.2 Notificar o cliente de que esse número de referência deve ser utilizado em todas as futuras comunicações sobre a reclamação. O processo de resolução será concluído o mais rápido possível e, no máximo, em cinco (5) dias úteis a partir da data de recebimento da reclamação.

4. Revisão Interna da Reclamação

© 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.

O Departamento de Compliance realizará uma análise detalhada de todas as reclamações, coordenando-se com outros departamentos relevantes, conforme necessário. Este processo inclui a examinação de todos os registros e dados pertinentes 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, explicando a posição da Empresa sobre o assunto. Esta 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 em relação à reclamação. Todas as reclamações são tratadas com confidencialidade e discrição, em estrita conformidade com os regulamentos de proteção de dados pessoais dos clientes.

6. Manutenção de Registros

O Departamento de Compliance é responsável pelo gerenciamento e armazenamento adequado de todos os registros de reclamações, garantindo conformidade com as regulamentações de proteção de dados pessoais e permitindo fácil acesso e recuperação quando necessário.

Para cada reclamação, será criado um arquivo individual, documentando as medidas adotadas para tratar e resolver o caso. Além disso, será mantido um registro centralizado de todas as reclamações, contendo:

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

A Empresa tem a obrigação de reter todos os registros de reclamações por um período mínimo de cinco (5) anos, ou por um período maior, caso exigido pelas autoridades regulatórias.

7. Revisão da Política

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