

Procedimento de tratamento de reclamações

Tradomart SV Ltd.

Agosto de 2018

Restrição proprietária:

Este documento controlado é propriedade de Tradomart SV Ltd. qualquer divulgação, reprodução ou transmissão para terceiros não autorizados sem a permissão prévia escrita de Tradomart SV Ltd. são proibidas.

INFORMAÇÕES LEGAIS

Tradomart SV Ltd. é uma empresa incorporada sob as Leis de São Vicente e Granadinas, com Número de Registro 23071 IBC 2015, tendo seu escritório em Shamrock Lodge, Murray Road, Kingston São Vicente e Granadinas, tendo Serviços de investimento e auxiliar (doravante denominada a “Empresa”) para seus Clientes por meio de Plataforma de Trading. Para mais informações por favor visite www.forexmart.com.

INTRODUÇÃO E ÂMBITO DO PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE QUEIXAS

O presente Procedimento de Tratamento de Reclamações (doravante o Procedimento) revela os detalhes em relação aos termos e processos estabelecidos na Empresa quando se trata de uma queixa recebido do seu Cliente e será vinculativo para a Empresa e para o Cliente.

INTERPRETAÇÃO DOS TERMOS

Salvo indicação à Empresa, os termos incluídos neste Procedimento de Tratamento de Reclamações terá um significado específico e pode ser utilizado no singular ou no plural, conforme o caso.

DEFINIÇÃO DE QUEIXA

Uma queixa é uma expressão de insatisfação por parte do Cliente relativamente ao fornecimento de investimento e/ou serviços auxiliares prestados pela Empresa.

Uma queixa deve incluir:

- O nome completo do cliente;
- A conta de negociação do cliente;
- Os números das transações afetadas, se aplicável;
- A data e hora em que a questão surgiu;
- Uma descrição do problema.

Uma queixa não deve incluir linguagem ofensiva dirigida quer à Empresa quer a um Funcionário da empresa.

A Empresa pode, a seu critério exclusivo, recusar-se a tratar de uma queixa se os requisitos contidas nos parágrafos acima, não são cumpridas.

PROCEDIMENTO

Todas as reclamações devem ser apresentadas por escrito e devem ser dirigidas, em primeira instância, aos Departamento de Apoio aos Clientes. Se o Cliente receber uma resposta do Departamento de Apoio ao Cliente mas considerar que a queixa precisa de ser apresentada mais tarde o cliente pode perguntar aos Departamento de Apoio aos Clientes para o escalar para o Departamento de Conformidade ou contatar diretamente o Departamento de Conformidade compliance@forexmart.com, que irá de forma independente e imparcial investigar.

Tanto o Departamento de Apoio como o Departamento de Conformidade devem investigar:

- Confirmar a recepção da queixa ao Cliente no prazo de cinco (5) dias úteis. Esse reconhecimento confirmará as medidas necessárias para resolver a queixa e conterà detalhes do nosso Procedimento de Tratamento de Queixas, e do seu direito de consulta a queixa ao Provedor de Justiça Financeiro se não estiver satisfeito com a nossa avaliação e decisão;
- Enviar uma resposta inicial ao Cliente no prazo de quinze (15) dias úteis, com um relatório completo da investigação que teve lugar, quaisquer descobertas até agora e, se apropriado, qualquer oferta de reparação;
- Agradecimentos adicionais: Na situação em que o queixoso responde à Resposta inicial, então novamente o Departamento de Conformidade / Apoio reconhecerá a recepção dessa resposta no prazo de cinco (5) dias úteis;

Resposta final: Uma vez que a Empresa tenha concluído a sua investigação, o cliente receberá uma Resposta final no prazo de trinta (30) dias úteis. A Resposta incluirá um resultado resumido da investigação da Empresa. Quando apropriado, pode também incluir uma oferta final de reparação.

Se após 5 semanas da recepção da queixa ainda não estivermos em condições de resolver a questão então a Autoridade de Conformidade notificá-lo-á por escrito, indicando as razões do atraso e indicam um tempo estimado para resolver a questão;

Quando o queixoso tiver recebido a resposta final, terá 5 semanas para responder. Se não foi recebida uma resposta do queixoso indicando que ainda não está satisfeito com a explicação então a Reclamação será considerada como resolvida.

O Departamento de Conformidade investigará a queixa e reverterá para o Cliente no âmbito de um período máximo de oito (8) semanas.

A Empresa tentará sempre resolver as queixas o mais rapidamente possível, mantendo o Cliente atualizado e informado em conformidade.

Tanto o Departamento de Apoio como o Departamento de Conformidade devem examinar minuciosamente quaisquer queixas, conforme necessário (tendo em conta qualquer informação contida nos livros e registo da Empresa, incluindo mas não se limitando ao diário da conta de negociação do cliente) e chegar a um resultado justo.

- Todas as queixas devem ser tratadas confidencialmente.

FAQs

As questões relativas a este procedimento devem ser dirigidas, em primeira instância, ao Apoio Departamento.

CONTATOS

Departamento de Apoio ao Cliente support@forexmart.com

Departamento de Conformidade compliance@forexmart.com

APÊNDICE I. Formulário de reclamação do cliente

A. Informação do Cliente:

Nome:	Número da conta:
-------	------------------

Endereço:	Número de telefone:
-----------	---------------------

B. Breve Sumário da Reclamação:

Nome do funcionário:	Departamento:
----------------------	---------------

Por favor descreva o produto ou serviço do qual você está reclamando (descrição, provas, quantidade e forma sugerida de resolver):

Por favor inclua documentos relevantes que podem nos ajudar a lidar com a reclamação:

Data e local

Assinatura do Clientes

Apenas para uso interno:

Reclamação recebida por:		
Data de recebimento:		
Número de referência:		
Departamento envolvido:		
Resposta inicial ao cliente:	Sim	Não
Data:		
Ação inicial tomada:		

Cliente informado sobre a Ação Inicial Tomada:	Sim	Não
Data:		
Seguinte Ação Tomada:		

Arquivo entregue ao Gerente Geral: Sim Não

Data:

Resumo de como a reclamação foi resolvida:

Assinatura da Autoridade responsável:

Data:
