

TradingDynamix Ltd

**POLÍTICA DE TRATAMENTO DE
RECLAMAÇÕES**

Índice

1.0	PROPÓSITO	2
2.0	DEFINIÇÃO	2
3.0	REGISTROS DE CLIENTES	2
4.0	PROCEDIMENTO	2
ANEXO 1	5

1.0 PROPÓSITO

A TradingDynamix Ltd (doravante denominada “Empresa”) tem como objetivo oferecer serviços primordiais a todos os seus Clientes. Portanto, esta política visa garantir que todas as reclamações destes Clientes sejam tratadas de forma adequada e eficiente pela Empresa.

A Empresa designou um Diretor de Conformidade (doravante denominado “DC”) que administrará todas as reclamações dos Clientes. Porém, no caso em que a reclamação envolva o DC, conseqüentemente esta Reclamação deverá ser tratada pelo Representante da Empresa.

2.0 DEFINIÇÃO

A Empresa define reclamação como qualquer expressão de insatisfação que o Cliente possa ter em relação aos serviços e produtos oferecidos pela Empresa.

3.0 REGISTROS DE CLIENTES

Todos os registros fornecidos pelo Cliente e solicitados pelo Departamento de Apoio ao Cliente (DAC) em relação à Reclamação do Cliente serão salvaguardados e armazenados; de acordo com a legislação da República das Seychelles, por um período de sete (7) anos.

4.0 PROCEDIMENTO

O Cliente deverá encaminhar sua reclamação preenchendo o Formulário de Reclamação incluído neste [Anexo 1](#).

O departamento que inicialmente tratará todas as reclamações é o Departamento de Apoio ao Cliente (doravante designado por “DAC”). Todas as reclamações que não forem resolvidas pelo DAC serão encaminhadas ao Departamento de Compliance. Se

a reclamação ainda não for resolvida de forma satisfatória para os clientes, ela será encaminhada ao Conselho de Administração.

1. Esta reclamação deverá ser submetida à Empresa por qualquer uma das opções abaixo mencionadas:

▪ Email da empresa:	<u>legal@movo.trade</u>
▪ Endereço postal da empresa:	ABIS Centre, Room 12, Providence Estate, Mahe, Seychelles

- I. Todas as reclamações deverão ser feitas por escrito e dirigidas ao Departamento de Apoio ao Cliente da Empresa por e-mail ou correio conforme indicado acima;
- II. A Reclamação do Cliente será investigada pelo Departamento de Apoio ao Cliente. Durante este período o Cliente deverá fornecer toda a documentação relevante relativa a esta Reclamação conforme indicado no Anexo 1. O Departamento de Apoio ao Cliente poderá solicitar ao Cliente informações adicionais que deverão ser fornecidas para que a reclamação seja resolvida de forma adequada e rápida. Se as informações exigidas e solicitadas não forem fornecidas, a Empresa poderá não conseguir tratar ou investigar a reclamação;
- III. Após o recebimento do Formulário de Reclamação do Cliente, o Departamento de Apoio ao Cliente enviará uma confirmação por escrito ao Cliente no prazo de dois (2) dias úteis e fornecerá ao reclamante um número de referência;
- IV. Uma resposta relativa à Reclamação deverá ser fornecida no prazo de cinco (5) dias úteis. No entanto, caso a Empresa não consiga resolver a reclamação no prazo definido, o Cliente será então notificado por escrito com as justificações do atraso e um tempo estimado para resolução da reclamação será fornecido pelo Departamento de Apoio ao Cliente. Como tal, a Empresa terá como

objetivo finalizar e fornecer uma resposta final ao Cliente no prazo de trinta (30) dias úteis;

- V. A resposta da Empresa deverá ser na forma de uma notificação por escrito informando ao reclamante (a) o resultado da investigação conduzida juntamente com as razões para chegar a tal decisão ou (ii) a natureza e os termos de qualquer oferta e/ou liquidação (se aplicável);
- VI. Caso o Cliente esteja insatisfeito com a resposta da Empresa em relação à reclamação, o Cliente poderá então encaminhar uma cópia da resposta final da Empresa à Autoridade de Serviços Financeiros das Seychelles (doravante denominada “FSA”).

Os detalhes de contato da FSA são os seguintes:

ENDEREÇO:	PO BOX 991 BOIS DE ROSE AVENUE VICTORIA, MAHE, REPUBLIC OF SEYCHELLES
TELEFONE E FAX:	(+248) 438 08 00 (+248) 438 08 88
WEBSITE:	https://www.fsaseychelles.sc/contact/
EMAIL:	complaints@fsaseychelles.sc

ANEXO 1

Formulário de reclamação

A. INFORMAÇÕES DO CLIENTE

NOME:	NÚMERO DA CONTA:
ENDEREÇO:	NÚMERO DE TELEFONE:

B. BREVE RESUMO DA RECLAMAÇÃO

Descreva o produto ou serviço do qual você está reclamando (descrição, evidências, valor e sugestão de solução):

Anexe documentação relevante que possa ajudar a Empresa a lidar com esta reclamação. A documentação a ser fornecida pelo Cliente é a declaração do cliente, a correspondência com a Empresa e qualquer outra documentação de apoio a ser solicitada pelo Diretor de Compliance que seja relevante para a reclamação do Cliente.

DATA E LOCAL

A. DO CLIENTE