

INSTANT TRADING EU LTD

Procedimento de gerenciamento de reclamações

O presente texto em português é apenas para fins informativos e não é juridicamente vinculativo. O documento juridicamente vinculativo está no idioma inglês.

1. APRESENTAÇÃO

INSTANT TRADING EU LTD ("a Empresa") é uma sociedade anônima constituída no Chipre, que oferece aos seus clientes vários serviços de investimento e complementares, regulados pela Cyprus Securities and Exchange Commission (a "Comissão" ou "CySEC"). É, portanto, uma Empresa de Investimento Cipriota ("CIF") na aceção da Lei de Serviços e Atividades de Investimento e Mercados Regulamentados de 2017, L.87(I)/2017.

A Empresa, visando prestar serviços de alta qualidade e atender da melhor maneira possível o interesse de seus clientes ("Clientes", "você"), adota o seguinte Procedimento de Tratamento de Reclamações, para garantir um processo justo e rápido para o tratamento das queixas que possam surgir da oferta de serviços da Empresa.

A Empresa é proprietária, opera e é responsável pelo site <https://www.instaforex.eu>. Você pode usar os detalhes abaixo para entrar em contato com a Empresa:

- Encereço 23A, Spetson, Leda Court, Block B, Office B203, Mesa Geitonia, CY- 4000 Limassol
- Telefone: +35725654112
- Fax: +357 25722292
- E-mail: compliance@instaforex.eu

Definições:

«**Reclamante**» significa qualquer pessoa, física ou jurídica, que seja elegível para apresentar uma queixa à Empresa e que já tenha apresentado uma reclamação.

«**Reclamação**» significa uma declaração de insatisfação dirigida à Empresa por um Reclamante relacionada a prestação de serviços de investimento.

2. ENVIO DA RECLAMAÇÃO

Caso um Cliente tenha uma Reclamação relacionada com os negócios ou serviços com a Empresa, então o Cliente pode enviar uma Reclamação utilizando os métodos abaixo:

- a) Baixar, preencher e enviar o formulário de reclamação fornecido no Anexo I via e-mail para compliance@instaforex.eu junto con cualquier archivo adjunto que el Cliente considere necesario como evidencia de la Queja;
- b) Baixar, preencher e enviar por fax para +357 25722292 o formulário de Reclamação fornecido no Anexo I, com quaisquer outros documentos que o Cliente possa considerar necessários como prova para a queixa;

- c) Ligue para a linha de atendimento da empresa Instaforex +35725654112
- d) E siga as instruções do representante sobre a apresentação da queixa, além de fornecer todas as informações que o representante irá pedir

Os detalhes exigidos pelo formulário ou no e-mail podem ser mas não limitados a:

- a) Nome completo
- b) Data
- c) ID/número do passaporte
- d) Número da conta
- e) Informações de contato
- f) Categoria da reclamação (depósito, retirada, execução da ordem, outro)
- g) Valor (se houver algum);
- h) Breve descrição mencionando a natureza da reclamação incluindo informações vitais (exemplo: se a reclamação for sobre uma ordem ou pedido de retirada inclua o ID da transação).

Observações:

- Reclamações anônimas não serão tratadas.
- O envio de um e-mail sem o formulário anexo ou para um e-mail diferente de compliance@instaforex.eu resultará em uma resposta solicitando que você preencha o formulário e/ou envie novamente para o e-mail correto.
- O envio de um fax para um número de fax diferente resultará em uma não-resposta da Empresa, uma vez que a Reclamação não é considerada recebida.
- O envio de um formulário incompleto resultará em uma resposta da Empresa solicitando um formulário devidamente preenchido. O Cliente deverá responder dentro de duas (2) semanas para que a Reclamação seja registrada.
- Reclamações por telefone podem ser aceitas dando permissão a equipe da Empresa para preencher o formulário no seu lugar.

Após o recebimento oficial de uma Reclamação completa do Cliente, um aviso por escrito via e-mail é enviado ao Cliente no prazo de cinco (5) dias a partir do momento em que a Reclamação for feita, confirmando que a Empresa recebeu e está adotando medidas para resolver a Reclamação, com o **Número de Referência Exclusivo** que será utilizado em todas as comunicações futuras com a Empresa ou qualquer parte intrincada.

3. GERENCIAMENTO DE RECLAMAÇÕES

As reclamações são recebidas pelo departamento de suporte ao cliente da Empresa e são atribuídas a um funcionário para análise. O funcionário deve comunicar os detalhes da

Reclamação a todos os chefes de departamento relevantes dentro da Empresa e coordenar as ações necessárias para investigar as circunstâncias que envolvem a Reclamação do Cliente e levar à sua resolução sem atrasos indevidos.

A investigação é concluída no prazo de dois (2) meses a partir do dia da aceitação da Reclamação e os resultados são comunicados ao Cliente. Os resultados da investigação podem ser ou resolução da queixa ou investigação adicional necessária. Caso a investigação exija mais tempo, a Empresa enviará uma comunicação por escrito, via e-mail, ao Reclamante, de que é necessário um período de tempo adicional para a investigação e o motivo. Em qualquer caso, a Empresa emitirá uma resposta final dentro de um prazo que não exceda três (3) meses a partir do dia do recebimento do aviso de recebimento da Reclamação.

Durante o processo de análise, o Cliente pode solicitar a qualquer momento a atualização do estado da Reclamação e do progresso, para além da atualização do processo de tratamento que recebe da Empresa. Além disso, o responsável designado pode se comunicar diretamente por e-mail ou telefone com o Reclamante, para receber, quando necessário, mais esclarecimentos e informações relacionadas à Reclamação. A Empresa requer a total cooperação do Cliente para agilizar a análise e possível resolução da Reclamação. Observe que a Companhia deve considerar sua Reclamação como fechada e cessar a investigação relevante no caso de você não responder ao oficial dentro do período de três (3) meses a partir da data de apresentação da sua Reclamação.

4. RESPOSTA FINAL

Tras llegar a un resultado de la investigación, el Cliente recibe una respuesta final de la Compañía que incluirá la decisión de la Compañía, los detalles relacionados con la investigación y las medidas correctivas, si corresponde, que serán tomadas por la Compañía.

Caso o Cliente não fique satisfeito com a resposta, o Cliente mantém o direito de manter a queixa junto ao Ombudsman Financeiro de Chipre e/ou CySEC, no entanto, note que a CySEC não tem poderes de restituição e, portanto, não investiga queixas individuais.

Entende-se que o direito do Cliente de iniciar procedimentos legais contra a Empresa em relação à Reclamação não é afetado pelos procedimentos descritos acima.

Detalhes de Contato das Autoridades Relevantes:

Provedor de Justiça Financeiro da República de Chipre:

- Website: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
- E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy
- Endereço Postal: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cipro
- Telefone: +35722848900
- Fax: +35722660584, +35722660118

instaforex.eu é uma marca registrada e um site operado pela INSTANT TRADING EU LTD (Reg.º: HE 266937) uma Empresa de Investimento do Chipre supervisionada pela Cyprus Securities and Exchange Commission (Licença 266/15)

CySEC:

- Site: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>
- E-mail: info@cysec.gov.cy
- Endereço Postal: P.O BOX 24996, 1306 Nicosia
- Telefone: +357 22506600
- Fax: +357 22506700

5. MANUTENÇÃO DE REGISTROS

Assim que a Empresa recebe o formulário de Reclamação, deve registrá-lo em um registro interno de forma apropriada, bem como para fácil referência e recuperação, a Companhia mantém as informações abaixo em seus registros por um período mínimo de 5 (cinco) anos:

- Número de Referência Único para Reclamações;
- ID da Conta do Cliente;
- Data da apresentação oficial da reclamação à Empresa;
- Representante designado;
- Detalhes da reclamação;
- Processo de investigação da reclamação;
 - escalação / atribuição a um departamento diferente;
 - data do escalonamento / atribuição;
 - representante designado;
 - processo de investigação;
 - resultados da investigação;
 - data da resposta;
- Resultados da investigação e ação;
- Data da resposta.

6. NOTIFICAR OBRIGAÇÕES

A Empresa reporta-se à CySEC no final de cada mês de todas as Reclamações recebidas durante o mês de referência. Além disso, a Empresa informa sobre o status das Reclamações se elas foram resolvidas e, se necessário, sobre as ações tomadas por ela.

7. ATUALIZAÇÕES

A Empresa realizará uma revisão periódica desta Política, pelo menos uma vez por ano e sempre que ocorram mudanças materiais nas operações da Empresa. A versão atualizada

deste Procedimento de Tratamento de Reclamações estará sempre disponível no site da Empresa.

instaforex.eu é uma marca registrada e um site operado pela INSTANT TRADING EU LTD (Reg.º: HE 266937)
uma Empresa de Investimento do Chipre supervisionada pela Cyprus Securities and Exchange Commission
(Licença 266/15)

APÊNDICE I

Instant Trading EU LTD

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Nome completo:	ID / Número do Passaporte:	
Telefone residencial:	Número da Conta (UIN)	
Celular:	E-mail:	
Endereço:		
Código Postal:	Cidade:	País:

Selecione a área relacionada abaixo:

- Depósito ☐ Retirada ☐ Execução de Ordem ☐ Consultoria de investimento ☐
- Gerenciamento de portfólio ☐ Qualidade da falta de informação fornecida ☐
- Termos do contrato/taxas/encargos ☐ Administração geral/serviços ao cliente ☐
- Oferta ou realização de negócios não autorizados ☐ Outro ☐

Valor em contestação (em EUR): _____

Faça uma breve descrição da reclamação/sugestão:

Existe alguma outra informação essencial para sua reclamação/sugestão (por exemplo, se a reclamação for sobre uma ordem de negociação ou solicitação de retirada, inclua a identificação da transação relevante)?

Há algum anexo ou evidência? SIM ☐ NÃO ☐

Assinatura: _____

Data: _____