

## Procedimento de Tratamento de Reclamações e Declaração

### Introdução

A Empresa reconhece dois tipos de reclamações, sendo que o primeiro tipo tem prioridade sobre o segundo:

- a) Reclamação de um cliente existente da Empresa;
- b) Reclamação do público em geral.

Por meio deste documento, a Empresa busca tornar claro e transparente o processo de apresentação de uma reclamação. Além disso, ele destaca os procedimentos usados pela Empresa para lidar com tais reclamações.

### Destaque de uma reclamação

Para que os clientes ou o público em geral tenham sua reclamação tratada, eles devem enviar o seguinte;

Clientes existentes: Nome completo e número da carteira

Caso a reclamação seja referente a uma transação específica, também precisaremos do seguinte: Conta de negociação afetada e IDs de transação das negociações afetadas.

Além dos itens acima, exigimos uma explicação completa sobre a natureza da reclamação com o máximo de detalhes possível (datas etc.).

### Reclamação do público em geral

Embora os Clientes existentes tenham prioridade, a Empresa também reconhece que você pode não ser um Cliente, mas ainda assim ter uma reclamação. Nesse caso, tudo o que precisamos é o seguinte;

- Nome completo
- Endereço de e-mail
- Explicação completa sobre a natureza da reclamação.

### Apresentação de uma reclamação

Qualquer reclamação deve ser enviada por escrito (consulte os Detalhes de contato abaixo). Caso a reclamação seja referente a uma negociação específica, ela deverá ser enviada no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência do motivo da reclamação. O não envio da reclamação dentro do período de tempo especificado pode resultar em uma reclamação considerada nula e sem efeito, portanto, sem força ou efeito legal.

Para garantir a resolução rápida de uma reclamação, a Empresa deve receber todos os detalhes solicitados no parágrafo acima ("Reclamação do público em geral"). Se isso não for feito, a capacidade da equipe de investigar a reclamação será atrasada e, em última análise, levará a atrasos na resolução da reclamação.

### Detalhes de contato para envio de uma reclamação

---

Todas as reclamações devem ser enviadas por correio eletrônico para o seguinte endereço: [complaints@lmfx.com](mailto:complaints@lmfx.com)

### **Resposta a uma reclamação**

A Empresa sempre se esforçará para responder a uma reclamação no prazo de 21 dias após ela ter sido destacada, se não antes. Caso a reclamação seja de uma natureza que exija mais tempo para investigá-la completamente, o Cliente será informado e um prazo adicional de 21 dias poderá ser solicitado.

O Cliente sempre será informado do resultado de qualquer investigação e de qualquer ação corretiva que possa ser necessária como resultado da investigação.

### **Encerramento de uma reclamação**

No caso de uma reclamação não exigir ação corretiva, o resultado da investigação será enviado ao Cliente e, dentro de 24 horas sem resposta do Cliente, a reclamação será considerada encerrada.

Caso haja uma ação corretiva, se ela for aceita pelo Cliente, a reclamação será novamente considerada encerrada.

A Empresa se reserva o direito de revisar este Procedimento de Tratamento de Reclamações sempre que julgar necessário.

Este documento pode ser traduzido e publicado em vários idiomas. Em caso de discrepâncias, erros ou imprecisões em qualquer uma das versões traduzidas, consulte a [versão em inglês](#).