

# TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Este documento apresenta uma visão geral e define a maneira como a Intermagnum trata todas as reclamações dos clientes.

## 1. Introdução

A Empresa (Intermagnum) define uma reclamação como: qualquer reclamação/insatisfação envolvendo as atividades das pessoas sob o controle da Empresa (Colaboradores), relacionadas à prestação dos serviços de investimento e/ou auxiliares prestados pela empresa.

O objetivo da Empresa é fornecer uma resposta confiável, de alta qualidade e satisfatória ao reclamante.

## 2. Definições:

Uma "Reclamação" é uma declaração de insatisfação formalmente endereçada pelo Cliente à Empresa em relação à prestação de serviços de investimento e/ou auxiliares prestados pela Empresa.

Um "Reclamante" é qualquer Cliente que seja elegível para apresentar uma reclamação.

### 2.1 Escopo:

O procedimento estabelece o método para a apresentação de reclamações à Empresa ao lidar com as reclamações recebidas pelos clientes. O objetivo da Política de Tratamento de Reclamações (doravante "PTR") descreve os procedimentos que são implementados ao lidar com reclamações de clientes.

## 3. Procedimento para tratamento de Reclamações de clientes

### 3.1 Como apresentar uma Reclamação:

O Reclamante/Cliente pode apresentar uma reclamação à Empresa, enviando uma reclamação por escrito para o seguinte endereço de e-mail: [legal@intermagnum.com](mailto:legal@intermagnum.com). Todas as reclamações devem ser feitas por escrito e devem ser endereçadas, em primeira instância, ao Departamento de Atendimento ao Cliente.

Todos os clientes devem fornecer as seguintes informações ao enviar suas reclamações por e-mail e usar o formulário no [link](#):

- Enviar um e-mail para [legal@intermagnum.email](mailto:legal@intermagnum.email).
- Nome e sobrenome do Cliente.
- Número da conta de trading do Cliente.
- Números de identificação das ordens e posições relevantes (se aplicável).
- Data de ocorrência e descrição do problema.
- Referência de qualquer correspondência trocada entre a Empresa e o Cliente.

### **3.2 Tratamento de reclamações:**

- Após o recebimento da reclamação, o Cliente receberá uma confirmação formal por escrito (e-mail ou telefonema) dentro de 5 (cinco) dias úteis do Departamento relevante, que informará ao Cliente que a reclamação foi recebida e está sendo analisada.
- A reclamação será analisada e, se necessário, encaminhada ao Departamento de Conformidade, onde será verificada e investigada.
- Os eventos que levaram à reclamação ou queixa e todas as informações fornecidas pelo Cliente serão examinados e avaliados com o objetivo de alcançar um resultado justo para ambas as partes.
- O Cliente será constantemente informado pela Empresa a respeito do processo de tratamento da reclamação. Em especial, sobre as descobertas e soluções propostas que devem ser claramente explicadas por escrito ao Cliente dentro do prazo acordado.
- Se um problema não puder ser resolvido dentro do prazo especificado devido à natureza complicada da reclamação ou se forem necessários esclarecimentos adicionais sobre as circunstâncias, o reclamante será notificado sobre os novos prazos de resposta à reclamação. Caso a Empresa não consiga responder dentro de um determinado período de tempo, ela informará o reclamante sobre os motivos do atraso e indicará o prazo dentro do qual será possível concluir a investigação.
- Caso o Departamento de Atendimento não consiga responder dentro de um determinado período de tempo, ele informará o reclamante sobre os motivos do atraso e indicará o prazo dentro do qual será possível concluir a investigação.

### **3.3 Rejeição de reclamações**

- A Empresa tem o direito de se abster de analisar uma reclamação quando:
  - A reclamação não cumprir significativamente os requisitos de formato, conforme descrito na Seção 3.1 — Como apresentar uma reclamação.
  - Não nos permitir identificar a identidade do requerente.
  - Incluir linguagem ofensiva direcionada à Empresa ou a um colaborador da Empresa.

Nesse caso, o Cliente será notificado sobre o motivo pelo qual a reclamação não foi levada ao processo de análise.

#### **4. Encaminhamento de uma reclamação**

Caso a Empresa e o Cliente não consigam encontrar uma solução adequada para a reclamação dentro do prazo designado, o Cliente tem o direito de contatar a FSA.

#### **5. Manutenção de registros**

O Departamento de Conformidade da Empresa manterá as informações de todas as reclamações por um período mínimo de cinco anos.

#### **6. Revisão da PTR**

Esta política será revisada e/ou alterada anualmente ou conforme necessário, quando assim considerado pelo conselho de administração ou quando mudanças ou alterações nos requisitos operacionais forem iminentes.