

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. 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.
- 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.