

Suxxess FX LTD

Política de tratamento de reclamações

## Índice

Tabela de siglas .....	2
Índice de definições e interpretações .....	2
1. Introdução .....	3
2. Procedimento aplicável para apresentação de consultas e reclamações.....	3
2.1. Apresentação de uma consulta .....	3
2.2. Apresentação de uma reclamação.....	4
2.3. Confirmação da sua reclamação.....	5
2.4. Processo de tratamento de reclamações .....	6
3. Informações adicionais sobre consultas e reclamações .....	6
4. Responsabilidades da equipa de atendimento ao cliente no recebimento de reclamações .....	7
5. Registo de reclamações .....	8
6. Classificação das reclamações .....	8
7. Gestão de reclamações .....	9
8. Resposta às reclamações .....	10
9. Monitorização de reclamações e manutenção de registos .....	10
10. Relatório de reclamações ao Conselho de Administração .....	11
11. Resolução de litígios .....	11

## Tabela de siglas

CO	Responsável pela conformidade
FSA	Autoridade de Serviços Financeiros das Seychelles

## Tabela de definições e interpretações

«Conselho» significa o Conselho de Administração da Suxxess FX LTD;

«Relação comercial» terá o significado definido na Secção 2 da Lei Anti-Branqueamento de Capitais de 2006;

«Lei das Sociedades» significa a Lei das Sociedades de 1972;

«Empresa» significa a Suxxess FX LTD, constituída e registada na República das Seychelles ao abrigo da Lei das Sociedades de 1972;

«Reclamações» significa (i) pedidos ou reclamações específicos relacionados com o desempenho, serviços ou produtos da Empresa, que contestam o desempenho ou expressam negligência da Empresa e apresentam uma exigência relevante, específica e clara e/ou (ii) solicitar uma opinião ou posição sobre qualquer caso específico ou solicitar informações gerais sobre o funcionamento e os serviços da Empresa não constitui uma reclamação e/ou (iii) qualquer expressão de insatisfação ou preocupação sobre um serviço ou produto fornecido pela Empresa, ou a conduta da Empresa no desempenho de quaisquer atividades regulamentadas, em que uma resposta ou resolução é explicitamente esperada, constituirá uma reclamação;

«Queixoso» significa uma pessoa singular ou coletiva, uma empresa sem personalidade jurídica ou outra organização que adquire ou pretende adquirir serviços ou produtos financeiros da Empresa ou o destinatário de informações ou ofertas relacionadas com o serviço;

«Cliente» terá o significado definido na Secção 2 da Lei contra a Lavagem de Dinheiro de 2006;

«Funcionário» significa uma pessoa empregada pela Suxxess FX LTD a nível não executivo;

«Pessoa» inclui uma pessoa singular e uma pessoa coletiva;

«Política» significa a Política de Tratamento de Reclamações da Suxxess FX LTD;

«República» significa a República das Seychelles;

As palavras que se referem a um género incluem todos os outros géneros e as palavras que se referem ao singular incluem o plural e vice-versa.

## 1. Introdução

- 1.1. A Suxxess FX LTD (a “Empresa”) é uma corretora de valores mobiliários licenciada, regulamentada e autorizada pela Autoridade de Serviços Financeiros das Seychelles sob o número de licença SD204.
- 1.2. A Empresa é obrigada a estabelecer, implementar e manter uma política e um procedimento eficazes e transparentes de tratamento de reclamações para o tratamento rápido das reclamações dos Clientes.
- 1.3. A este respeito, a Empresa estabeleceu a presente Política de Tratamento de Reclamações (a «Política») que define o processo adotado pela Empresa para o tratamento justo e rápido de questões, reclamações e litígios recebidos dos Clientes da Empresa, bem como um quadro robusto que inclui procedimentos, processos, controlos e processos de monitorização, para garantir o tratamento rápido das reclamações dos Clientes. Esta Política descreve, entre outros, o processo que os Clientes deverão seguir para apresentar uma consulta e/ou reclamação à Empresa.
- 1.4. A Empresa mantém registos das reclamações e das medidas tomadas para a resolução rápida das reclamações, em conformidade com a legislação, regras e/ou regulamentos aplicáveis.
- 1.5. Os procedimentos e políticas da Empresa devem ser revistos anualmente ou conforme necessário, a fim de garantir que o Processo de Tratamento de Reclamações permaneça eficiente e eficaz. Quaisquer alterações necessárias aos procedimentos devem ser refletidas neste Relatório da Política de Tratamento de Reclamações.

## 2. Procedimento aplicável para o envio de consultas e reclamações

### 2.1. Envio de uma consulta

- 2.1.1. Se o Cliente tiver alguma consulta sobre a sua conta ou estiver insatisfeito com os serviços da Empresa, em primeiro lugar, o Cliente deve contactar o Departamento de Apoio ao Cliente da Empresa por e-mail, chat ao vivo, telefone ou qualquer outro

de comunicação disponibilizado pela Empresa, uma vez que a grande maioria das questões e problemas pode ser resolvida a este nível.

- 2.1.2. O Departamento de Apoio ao Cliente da Empresa tentará resolver a questão do Cliente imediatamente. Se a questão do Cliente não puder ser resolvida imediatamente, a Empresa mantém o compromisso de tratá-la e resolvê-la de forma rápida (normalmente no prazo de 3 dias úteis). Se for necessário mais tempo, emitiremos uma resposta provisória por escrito e indicaremos quando entraremos em contacto novamente para informá-lo sobre o processo de investigação e o resultado.
- 2.1.3. Se não estiver satisfeito com a resposta final recebida pelo Departamento de Apoio ao Cliente, poderá apresentar uma reclamação, seguindo o procedimento descrito na Secção 2.2. abaixo, «Apresentar uma reclamação».

## 2.2. [Apresentar uma reclamação](#)

- 2.2.1. Além do acima exposto, qualquer Cliente que não esteja satisfeito com a resposta final recebida pelo Departamento de Apoio ao Cliente e queira apresentar uma reclamação adicional, pode enviar a sua reclamação por via eletrónica e por escrito para o e-mail dedicado da Empresa, que se encontra no site da Empresa em [www.suxxessfx.com](http://www.suxxessfx.com)
- 2.2.2. O reclamante, se possível, deve comunicar o evento ou a data da ocasião objeto da reclamação à Empresa, o mais rapidamente possível. Isto é necessário para permitir que a Empresa investigue a reclamação da forma mais eficiente possível.
- 2.2.3. A Empresa pode aceitar reclamações apresentadas por terceiros que atuem em nome de um Cliente (Representantes Autorizados), desde que o Cliente tenha autorizado por escrito o terceiro e forneça essa autorização como prova à Empresa através do seu e-mail registado. Quando a reclamação for apresentada por um representante ou outra pessoa devidamente autorizada, a Empresa investigará a base legal da apresentação, que deve ser apresentada pelo reclamante no formato exigido por lei. Se não houver autorização disponível, a Empresa entrará em contacto diretamente com o reclamante, a fim de acelerar o procedimento.

2.2.4. O reclamante deverá enviar à Empresa um Formulário de Reclamação preenchido e assinado, conforme indicado no «Anexo 1» desta Política. A reclamação apresentada deve incluir informações verdadeiras, completas e precisas. O Cliente também pode usar documentação de apoio para acompanhar a sua reclamação. As informações exigidas através da reclamação apresentada são indicativas e informações adicionais e/ou esclarecimentos e/ou provas podem ser solicitados, para que a Empresa possa tratar/resolver a reclamação de forma rápida e eficiente.

### 2.3. [Confirmação da sua reclamação](#)

2.3.1. Após o envio bem-sucedido da reclamação, a Empresa confirmará o recebimento das reclamações dentro de vinte e quatro horas (24) a partir do recebimento da reclamação e fornecerá um número de referência exclusivo ao reclamante.

2.3.2. Como parte do reconhecimento, os reclamantes serão informados sobre o prazo para receber uma resposta. O reconhecimento das reclamações deve ser feito em papel ou noutro suporte duradouro com capacidade de armazenamento, incluindo meios digitais.

2.3.3. O número de referência único deve ser utilizado em todos os contactos futuros com a Empresa. O número de referência único permite aos reclamantes acompanhar o estado da sua reclamação a qualquer momento.

2.3.4. Após o aviso de receção, a Empresa realizará uma análise imparcial do assunto e comunicará ao Cliente o resultado da investigação da Empresa e proporá ações corretivas (se aplicável) no prazo de quinze (15) dias úteis a partir da data do aviso de receção da Empresa.

2.3.5. Na improvável eventualidade de a Empresa não conseguir responder no prazo de quinze (15) dias úteis, a Empresa informará o Cliente dos motivos do atraso e indicará o prazo dentro do qual é possível concluir a investigação. Em qualquer caso, forneceremos ao Cliente o resultado da investigação da Empresa no prazo máximo de trinta (30) dias úteis a partir da data do reconhecimento da Empresa, dependendo da complexidade do caso e da sua cooperação.

## 2.4. Processo de tratamento de reclamações

- 2.4.1. A Empresa oferece serviços de tratamento de reclamações que são acessíveis, independentes, justos, responsáveis, oportunos e eficientes. Os reclamantes poderão apresentar reclamações e receber os serviços acima mencionados gratuitamente.
- 2.4.2. A Empresa tem a obrigação de realizar uma análise da causa raiz das reclamações recebidas, para que questões mais amplas possam ser identificadas e resolvidas, bem como para que sejam tomadas medidas para corrigir o problema.
- 2.4.3. A Empresa garante que o Processo de Tratamento de Reclamações permaneça transparente e que os funcionários responsáveis pelo tratamento de reclamações declarem qualquer conflito de interesses que surja em relação às reclamações recebidas. Nesses casos, sempre que possível, outro funcionário deve ser nomeado para tratar do caso. Nos casos em que o funcionário com conflito de interesses seja o único disponível para tratar da reclamação, ou tenha de aprovar eventualmente as decisões tomadas em relação à reclamação, o funcionário pode ainda tratar do assunto, desde que o conflito de interesses seja devidamente declarado.
- 2.4.4. Como parte dos procedimentos de tratamento de reclamações, o tema da confidencialidade deve ser abordado, deixando claro que a confidencialidade em torno das reclamações recebidas de clientes ou pessoas que agem em nome dos clientes deve ser mantida em todos os momentos.

## 3. Informações adicionais sobre consultas e reclamações

- 3.1. A Empresa pode exigir, a qualquer momento durante a análise e tratamento de consultas e reclamações do Cliente, o fornecimento de informações adicionais, esclarecimentos e/ou documentação e a total cooperação do Cliente para que a investigação da Empresa seja concluída.
- 3.2. A Empresa pode decidir prolongar o prazo da investigação, suspender o processo ou considerá-lo encerrado se o Cliente não responder adequadamente e/ou dentro de um prazo razoável ou dentro do prazo designado.

- 3.3. Encorajamos o Cliente a apresentar a sua consulta e/ou reclamação num prazo razoável a partir do momento em que o assunto ocorrer. O reclamante, se possível, deve comunicar o evento ou a data da ocorrência e o assunto da reclamação à Empresa, o mais rapidamente possível. Isto é necessário para permitir que a Empresa investigue a reclamação da forma mais eficiente possível.
- 3.4. A Empresa tem o direito de considerar uma Consulta ou Reclamação encerrada nas seguintes circunstâncias, entre outras:
- a) quando for determinado que nenhuma ação adicional é necessária por parte do Cliente e/ou da Empresa, após a emissão da decisão final pela Empresa, e/ou
  - b) quando a questão tiver sido resolvida mutuamente e/ou
  - c) quando o Cliente não tiver respondido de forma rápida e adequada às perguntas e solicitações da Empresa, e/ou
  - d) quando a Empresa tiver dado uma resposta substantiva e o Cliente não tiver indicado que a resposta é insatisfatória e/ou fundamentado a reclamação com dados relevantes, dentro de um prazo razoável.
- 3.5. A Empresa notificará o Cliente após o encerramento de uma consulta ou reclamação.

#### 4. Responsabilidades da Equipa de Atendimento ao Cliente no Recebimento de Reclamações

- 4.1. Os funcionários do Serviço de Apoio ao Cliente devem receber e gerir todas as reclamações dentro da Empresa.
- 4.2. Os funcionários do Serviço de Apoio ao Cliente podem ajudar o reclamante a compilar e enviar a reclamação, caso ele tenha dificuldades em fazê-lo.
- 4.3. O reclamante deverá apresentar reclamações relacionadas com os serviços prestados com base no Contrato de Serviço ao Cliente.
- 4.4. O chefe do Serviço de Apoio ao Cliente será responsável por documentar todas as reclamações ou consultas recebidas pela Empresa.



## 5. Registo de reclamações

- 5.1. A Empresa deverá registar todas as reclamações até que sejam tratadas. Este Registo deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
- i. a identidade do Cliente que apresentou a reclamação;
  - ii. a identidade do funcionário que recebeu inicialmente a reclamação do Cliente;
  - iii. o departamento ao qual o funcionário relevante está vinculado;
  - iv. a data de receção da reclamação;
  - v. os detalhes da reclamação (descrição completa);
  - vi. a extensão em termos financeiros da perda potencial que o Cliente alega ter sofrido;
  - vii. A data e, em resumo, o conteúdo da resposta da Empresa à referida reclamação.
- 5.2. A Empresa apenas recolherá as informações necessárias e evitará a recolha desnecessária de dados relativos ao reclamante, com exceção do registo de dados destinados à resolução da reclamação. Todos os dados pessoais obtidos no âmbito da gestão da reclamação não serão eliminados dos registos nem tornados inadequados para identificação durante um período não inferior a sete (7) anos.
- 5.3. A Empresa gere as reclamações dentro de um sistema transparente, que pode ser rastreado e administrado em todas as etapas do procedimento.

## 6. Classificação das reclamações

- 6.1. Todas as reclamações devem ser classificadas de acordo com o nível de gravidade e, em seguida, analisadas para identificar problemas e tendências sistémicos, recorrentes e incidentes isolados.

Nível 1 – reclamações menos graves. A reclamação pode ser resolvida no primeiro contacto com o cliente. A reclamação pode ser resolvida sem ser encaminhada para o Diretor de Conformidade ou para o Diretor Executivo.

Nível 2 – reclamações mais graves. O Diretor de Conformidade deve ser informado da reclamação e pode dar o seu contributo, quando necessário, para ajudar a resolver a reclamação.

Nível 3 – reclamações mais graves. Este tipo de reclamação exigirá o envolvimento do Diretor Executivo.

## 7. Gestão de reclamações

7.1. A Empresa gere todas as reclamações e reclamantes de forma igualitária, sem qualquer discriminação, em conformidade com o procedimento regulamentado pela presente Política.

7.2. As reclamações são tratadas por:

### **A) Serviço de Apoio ao Cliente**

Se possível, todas as reclamações devem ser resolvidas sem demora. Os funcionários da Empresa encaminham todas as reclamações apresentadas por escrito para o Serviço de Apoio ao Cliente. O Serviço de Apoio ao Cliente é responsável pela resolução das reclamações. Os funcionários do Departamento de Apoio ao Cliente informarão o reclamante sobre o processo adequado a seguir.

Caso um representante autorizado entre em contacto com a Empresa em nome de outra pessoa, o cliente precisa de autorizar por escrito o terceiro e fornecer essa autorização como prova à Empresa através do seu e-mail registado.

A Empresa tem como objetivo responder à questão no prazo de quinze (15) dias úteis, dependendo da natureza da reclamação, e garantir que o prazo máximo para resolver as reclamações não exceda trinta (30) dias úteis.

### **B) Responsável pela Conformidade**

Se os funcionários do Serviço de Apoio ao Cliente considerarem que a reclamação é uma reclamação de nível 2 «mais grave», encaminharão a reclamação para o Responsável pela Conformidade da Empresa. O reclamante também tem o direito de contactar diretamente o Responsável pela Conformidade.

### **C) Diretores da Empresa**

Dentro da organização da Empresa, os diretores da Empresa representam o nível mais alto de autoridade na decisão da resolução das reclamações. Os diretores da Empresa devem resolver as reclamações consideradas de nível 3, ou seja, as «reclamações mais graves», que não podem ser geridas dentro dos procedimentos acima mencionados. Os diretores devem levar em consideração a opinião do responsável pela conformidade da Empresa.

7.3. O Apoio ao Cliente deve prestar toda a ajuda razoável durante o tratamento/análise da reclamação ao CO e aos diretores da Empresa, com o objetivo de resolver a reclamação o mais rapidamente possível e no interesse do reclamante.

## 8. Resposta às reclamações

- 8.1. A Empresa segue os procedimentos descritos para garantir que a reclamação do reclamante seja resolvida num prazo máximo de trinta (30) dias úteis. Esta resposta, incluindo a fundamentação, é sempre enviada por escrito ao reclamante para o endereço de e-mail fornecido. Algumas reclamações podem ser resolvidas mais rapidamente, dependendo dos factos e da natureza da reclamação. Em princípio, a Empresa responderá ao reclamante em vinte e um (21) dias úteis, se estiver relacionada com o mercado interno, e em trinta (30) dias úteis, se estiver relacionada com o mercado internacional.
- 8.2. Se a reclamação for mais complexa e demorar mais de trinta (30) dias úteis para ser resolvida, a Empresa comunicará os motivos do atraso. Às vezes, o reclamante é solicitado a fornecer informações adicionais necessárias para investigar a reclamação.
- 8.3. Quando a reclamação for apresentada por outra pessoa ou por um método inadequado para estabelecer a devida autorização da apresentação, a Empresa poderá solicitar à pessoa autorizada a apresentar a reclamação que confirme a reclamação em questão.
- 8.4. A Empresa acrescenta uma fundamentação adequada, clara e unânime a todas as decisões tomadas para resolver reclamações, que serão enviadas por e-mail ao reclamante por escrito. Se a decisão se referir a uma legislação, não só a legislação, mas também os regulamentos relevantes devem ser incluídos na fundamentação acima (se aplicável).

## 9. Monitorização de reclamações e manutenção de registos

- 9.1. A Empresa deve recolher apenas as informações necessárias e evitar a recolha desnecessária de dados relativos ao reclamante, com exceção do registo de dados destinados a resolver a reclamação.
- 9.2. Após a resolução do procedimento, a Empresa deverá preservar todos os documentos escritos ou eletrónicos relacionados com as reclamações por um período de sete (7) anos.

- 9.3. A Empresa terá o direito de preparar estatísticas e relatórios sobre as reclamações, com o objetivo de melhorar a eficiência da administração das reclamações.

#### 10. Relatório de reclamações ao Conselho de Administração

Caso a Empresa receba mais de 10 reclamações semestralmente, ela fornecerá um relatório ao Conselho de Administração, incluindo os seguintes detalhes:

- Número de reclamações e suas causas
- Produtos/serviços e pontos de distribuição que geraram o maior número de reclamações
- Tempo para resolução das reclamações
- Número de reclamações aceites e recusadas
- Indenizações concedidas
- Recomendações que podem ajudar a resolver/prevenir problemas que surgiram

#### 11. Resolução de litígios

- 11.1. Quando os litígios entre a Empresa e o Reclamante não puderem ser resolvidos pelo procedimento oficial da Empresa, o Cliente poderá recorrer a vias alternativas para apresentar a sua reclamação.
- 11.2. Se, após a investigação conduzida pela Empresa, a reclamação do Cliente for rejeitada pela Empresa e/ou não for resolvida, o reclamante poderá apresentar um recurso à FSA, para que as medidas de execução necessárias sejam tomadas.
- 11.3. Mais informações para o Cliente estão disponíveis no site da FSA <https://fsaseychelles.sc/complaint-handling> e também abaixo:

<b>Autoridade de Serviços Financeiros (FSA):</b>	
É obrigatório que os reclamantes preencham o Formulário de Tratamento de Reclamações antes de qualquer reclamação ser investigada pela Autoridade de Serviços Financeiros.	
Todas as informações indicadas no formulário devem ser fornecidas. O Formulário de Tratamento de Reclamações, disponível no site da FSA, pode ser enviado por qualquer uma	
1. Endereço de e-mail:	<a href="mailto:complaints@fsaseychelles.sc">complaints@fsaseychelles.sc</a>
2. Carta formal endereçada a:	Diretor Executivo

	Política (Unidade de Informação e Comunicação) Autoridade de Serviços Financeiros Bois De Rose Avenue P.O Box 991, Victoria Mahé, Seychelles
3. Entrega em mão diretamente à Autoridade:	Bois De Rose Avenue, Caixa Postal 991, Victoria, Mahe, Seychelles
Link para o formulário de tratamento de reclamações	<a href="https://fsaseychelles.sc/other-fsa-documentos/formulário-de-reclamação/descarregar">https://fsaseychelles.sc/other-fsa- documentos/formulário-de-reclamação/descarregar</a>

## Apêndice 1: FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

### Suxsess FX LTD - 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 sobre o qual está a reclamar (descrição, provas, valor e sugestão de solução):

Anexe a documentação relevante que possa ajudar a Empresa a tratar desta reclamação. A documentação a ser fornecida pelo Cliente é a declaração do cliente, a correspondência com a Empresa e qualquer outra documentação de apoio solicitada pelo Responsável pela Conformidade que seja relevante para a reclamação do Cliente.

DATA E LOCAL

ASSINATURA DO CLIENTE

#### APENAS PARA USO INTERNO:

Número de referência da reclamação:	
Data de receção da reclamação:	

Funcionário e departamento que receberam a reclamação:	
Confirmação enviada ao cliente:	SIM, NÃO e data
Informou o cliente sobre a ação inicial	SIM, NÃO e data
Resposta final fornecida ao cliente	SIM, NÃO e data
Em resumo, o conteúdo da resposta da Empresa à referida reclamação:	

Resposta provisória fornecida ao cliente:	SIM, NÃO, N/A
	DATA:
Assinatura do responsável pela conformidade	