



PROCEDIMENTOS DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE

A nossa principal prioridade é garantir que os nossos clientes estão satisfeitos com os produtos e serviços que oferecemos. No entanto, compreendemos que podem existir circunstâncias em que o cliente não esteja satisfeito com os serviços que lhe prestamos. Se estiver descontente ou insatisfeito com algum dos nossos produtos ou serviços, contacte a nossa equipa de apoio ao cliente através do número 1-833-FX1-0250 ou envie-nos um e-mail para support.us@trading.com, para que possamos compreender melhor os seus problemas ou preocupações e resolvê-los de forma rápida e eficiente.

Se nossa equipe de suporte ao cliente não conseguir resolver seus problemas ou preocupações de forma satisfatória dentro de um período de tempo razoável, entre em contato com nossa equipe de conformidade em compliance.us@trading.com.

Para garantir que nossa equipe de Compliance seja capaz de resolver suas preocupações ou problemas em tempo hábil, forneça as seguintes informações em seu e-mail:

- Uma descrição detalhada do(s) seu(s) problema(s) ou preocupação(ões);
- A data aproximada em que o(s) problema(s) ou preocupação(ões) ocorreram;
- Qualquer outra informação que você considere útil para analisar as circunstâncias do(s) seu(s) problema(s) ou preocupação(ões).

A equipe de Compliance conduzirá uma investigação imparcial dos fatos e circunstâncias que envolvem seu(s) problema(s)/preocupação(ões) para determinar se agimos de maneira justa e profissional e se cumprimos nossas obrigações contratuais e legais para com você. Todas essas investigações serão conduzidas de boa fé e consistentes com as práticas padrão de mercado. Assim que a nossa investigação for concluída, você receberá uma resposta final relacionada à sua situação dentro de quatro semanas a partir da data em que enviou seus problemas/preocupações à Equipe de Conformidade.

Se não conseguirmos resolver seus problemas ou preocupações, você poderá optar por registrar uma reclamação por meio da plataforma on-line da National Futures Association em <https://www.nfa.futures.org/basicnet/Complaint.aspx>.