

Rox Trader Inc / Operando como CuentaFX

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Rox Trader Inc (doravante referida como a "Empresa") é proprietária e opera o domínio "CuentaFX" (www.cuentaafx.com). Rox Trader Inc está registrada nas Comores com o número de empresa HT00224012, autorizada e regulamentada pela AUTORIDADE DE SERVIÇOS INTERNACIONAIS DE MWALI (doravante referida como "MISA") com o número de licença BFX2024018 para realizar negócios de investimento conforme permitido pela Lei de Serviços Financeiros de Maurício de 2007.

1. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A Empresa seguirá o procedimento abaixo para garantir que sua reclamação seja tratada de maneira apropriada:

- a. A Empresa registrará os detalhes de sua reclamação e entrará em contato com você até o encerramento do segundo dia útil após o recebimento da reclamação para confirmar a pessoa que será seu contato na Empresa.
- b. A Empresa investigará minuciosamente a base da reclamação utilizando todas as informações disponíveis.
- c. Após a conclusão da investigação, a Empresa tomará todas as medidas e/ou ações necessárias para tratar quaisquer descobertas, quando aplicável.
- d. A Empresa informará ao Cliente o resultado de nossa investigação.

2. INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Ao enviar uma reclamação, os Clientes devem incluir as seguintes informações, no mínimo:

- a. Número da conta de negociação.
- b. Nome e sobrenome.
- c. Endereço de e-mail registrado.
- d. Uma descrição do problema e o número da transação afetada (se aplicável).
- e. A data e hora em que o problema ocorreu.
- f. Fornecer qualquer evidência disponível para apoiar sua reclamação.

3. PRAZO DO PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A Empresa compromete-se a lidar com as reclamações de forma oportuna. Uma resposta inicial será enviada a você até o encerramento do segundo dia útil após o recebimento da reclamação, incluindo detalhes relevantes sobre o processo que iremos seguir para investigar sua reclamação.

A Empresa se esforça para resolver todas as reclamações dentro de um período de 14 dias úteis. A Empresa informará ao Cliente caso seja necessário mais tempo para a investigação da reclamação. Não obstante o exposto, a Empresa fornecerá sua resposta final dentro de 28 dias úteis após o recebimento da reclamação.

4. DETALHES DE CONTATO

Por favor, encaminhe suas reclamações para info@cuentaafx.com