



PROCESSO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

INTRODUÇÃO

A Tample Capital (Pty) Ltd ("Tample", "nós" ou "nos") foi autorizada e é regulamentada pela Autoridade de Conduta de Serviços Financeiros ("FSCA") da África do Sul como prestadora de serviços financeiros (FSP).

A Lei de Serviços de Consultoria e Intermediação Financeira de 2002 ("Lei FAIS") exige que todos os FSPs possuam e gerenciem um sistema e um procedimento interno de resolução de reclamações sobre serviços financeiros prestados pelo FSP. Cada FSP tem a responsabilidade de se comportar com integridade, justiça e dignidade e deve agir de maneira ética em todas as suas relações com o público, os clientes e outros participantes do setor.

A política da Tample consiste em fornecer o serviço de mais alto nível possível aos nossos clientes. Contudo, é inevitável que ocasionalmente, algum cliente fique insatisfeito com algum(ns) aspecto(s) do serviço prestado pela Tample e reconhecemos o direito dos clientes de que qualquer manifestação de insatisfação seja tratada com cortesia, profissionalismo e em tempo hábil.

No caso improvável de que você venha a ter algum motivo para se sentir insatisfeito com qualquer aspecto de nosso serviço, em primeira instância, por favor, entre em contato com nossa equipe de atendimento ao cliente pelo site <https://xmrmarkets.com/contact/>, pois a grande maioria dos problemas pode ser tratada nesse nível.

Muitas vezes, podem surgir dúvidas em decorrência de mal-entendidos, que podem ser facilmente resolvidos pela nossa equipe de atendimento ao cliente.

RECLAMAÇÕES DE ACORDO COM A LEI FAIS

Nos termos da Lei FAIS, uma "reclamação" consiste em uma reclamação específica relacionada a um serviço financeiro prestado por um prestador ou representante de serviços financeiros ao reclamante na data ou após a data de início da vigência desta Lei, e na qual se alega que o prestador ou representante:

- Infringiu ou deixou de cumprir alguma disposição da Lei FAIS e que, como resultado disso, o reclamante sofreu ou poderá sofrer prejuízo ou dano financeiro;
- Prestou, deliberada ou negligentemente, um serviço financeiro ao reclamante que lhe causou ou poderá causar prejuízo ou dano;

- Tratou o reclamante de forma injusta.

COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

Em caso de reclamação contra a Tample, o reclamante deve preencher um Formulário de Reclamação e enviá-lo ao Departamento de Reclamações da Tample por e-mail para support@xmrmarkets.com. A reclamação deve conter detalhes suficientes e deve incluir:

- O nome completo, número de identidade/registro e detalhes de contato do reclamante;
- O nome completo, número de identidade/registro e detalhes de contato do cliente (se um terceiro apresentar uma reclamação em nome de um cliente);
- Comprovante de Autorização para atuar em nome do cliente;
- Detalhes específicos sobre a natureza da reclamação, incluindo informações suficientes;
- Datas e documentação de respaldo para que a Tample possa lidar com a reclamação de forma rápida e justa.

REGISTRO DA RECLAMAÇÃO

A reclamação será inserida em nosso Registro de Reclamações no mesmo dia em que for feita, e a confirmação por escrito do recebimento será encaminhada ao cliente em até 5 dias úteis após o recebimento da reclamação. Conservaremos o registro da reclamação por 5 anos, conforme exigido por lei.

A reclamação será imediatamente levada à apreciação do encarregado de conformidade do departamento competente para ser encaminhada a uma pessoa treinada e capacitada que possa responder adequadamente à sua reclamação.

Após o recebimento e o registro da reclamação, o encarregado de conformidade encaminhará a reclamação, assim que possível, para a equipe relevante designada para analisá-la e garantir que:

- A reclamação receba a devida atenção;
- Controles gerenciais apropriados estejam disponíveis para controlar e supervisionar efetivamente o processo de análise; e
- O reclamante seja informado sobre os resultados da análise.

O Departamento de Reclamações deve informar o reclamante sobre os resultados do processo de análise no prazo de 40 dias úteis a partir da data de recebimento da reclamação:

- Quando uma reclamação for resolvida em favor do reclamante, a Tample deverá garantir que um nível completo e apropriado de reparação/compensação seja oferecido ao reclamante sem qualquer atraso;
- Quando a reclamação não for resolvida a favor ou de forma satisfatória para o reclamante, ele poderá recorrer ao Ombudsman da FAIS.



ESCRITÓRIO DO OMBUDSMAN PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS FINANCEIROS

O Ombudsman para Prestadores de Serviços Financeiros (FAIS Ombud) é nomeado pelo FSCA a fim de atuar como adjudicador em disputas entre clientes e prestadores de serviços financeiros. O encaminhamento ao Ombudsman deve ser feito de acordo com as disposições da seção 27 da Lei FAIS e com as regras promulgadas em conformidade com essa seção.

Se você não conseguir resolver sua reclamação conosco, terá o direito de recorrer ao Ombudsman da FAIS. O reclamante deverá fazê-lo no prazo de 6 meses a partir da data de notificação pela Tample de que não foi possível resolver a reclamação, caso contrário, ela não será de competência do Ombudsman.

Você pode entrar em contato com o Ombudsman da FAIS pelos seguintes meios:

Endereço: Kasteel Park Office Park, Orange Building, 2nd Floor, 546 Jochemus Street, Erasmus Kloof, Pretória, 0048. África do Sul.

Tel.: 012 470 9080 / 012 762 5000

E-mail: info@faisombud.co.za

Site: www.faisombud.co.za

PROCESSO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

NÚMERO DE LICENÇA FSP: 46452