

# XMRMARKETS

## FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

Ao preencher este Formulário de Reclamação, você apresentará uma reclamação formal à Tample relacionada à sua conta de negociação.

Somente um formulário de reclamação devidamente preenchido, acompanhado de evidências adequadas (conforme necessário) e enviado para [support@xmrmarkets.com](mailto:support@xmrmarkets.com) será registrado como uma reclamação formal.

### 1. DADOS PESSOAIS DO RECLAMANTE

Nome completo:

Conta de negociação:

Nº do Passaporte/Identidade:

Nacionalidade:

Profissão:

### 2. DADOS DE CONTATO DO RECLAMANTE

E-mail:

Telefone:

Endereço:

País:

### 3. DETALHES DA RECLAMAÇÃO

Data em que você notou o problema:

Valor da disputa (especifique a moeda):

Você entrou em contato com nossa Central de Atendimento ao Cliente para solucionar o problema? Em caso afirmativo, indique a(s) data(s), o nome do funcionário responsável e o resultado:

Descrição dos fatos e dos motivos relacionados à sua Reclamação e como o problema o afetou:

Se possível, forneça evidências para embasar suas alegações (como capturas de tela da Plataforma da Tample, conversas com nossa Central de Atendimento ao Cliente, etc.).

Seção(ões) dos **Termos e Condições\*** que, em sua opinião, foram violadas:

Seção(ões) da **Declaração de Divulgação de Riscos\*** que, em sua opinião, foram violadas:

Descreva quais medidas corretivas podem ser tomadas para resolver sua Reclamação:

#### **4. Consentimentos e Reconhecimentos**

- 4.1. Pelo presente, reconheço e concordo que:
  - 4.1.1. Minha Reclamação não poderá ser considerada a menos que o Formulário de Reclamação enviado esteja devidamente preenchido com todas as informações exigidas e seja acompanhado de evidências adequadas (conforme necessário) para minhas reivindicações.
  - 4.1.2. A Tample emitirá uma resposta por escrito dentro de cinco (5) dias úteis a partir da data de recebimento da minha Reclamação, indicando que minha Reclamação foi recebida e que está sendo investigada.
  - 4.1.3. A Tample me fornecerá informações periódicas por escrito sobre o andamento da investigação de minha reclamação em intervalos não superiores a 20 dias úteis.
  - 4.1.4. Uma Resposta Final e uma justificativa fundamentada serão fornecidas a mim assim que possível ou dentro de 40 dias úteis após a Tample ter recebido a reclamação. Se a Tample não puder resolver minha Reclamação dentro de 40 dias úteis, a Tample indicará o prazo previsto em que espera resolver a reclamação.
  - 4.1.5. Minha Reclamação será considerada resolvida ou solucionada após o recebimento da Resposta Final por escrito da Tample. Não haverá nenhuma comunicação adicional, pois a Reclamação será considerada encerrada.
  - 4.1.6. A Tample deverá processar e tratar minha Reclamação com base nos fatos e circunstâncias relacionados à situação.
- 4.2. Confirmo que todas as informações divulgadas acima são completas, verdadeiras e precisas e concordo em notificar prontamente a Tample sobre quaisquer alterações nessas informações ou se as referidas informações deixarem de ser verdadeiras e precisas.
- 4.3. Dou meu consentimento e autorizo a Tample a armazenar e processar informações pessoais exclusivamente para fins de investigação da Reclamação que apresento com este formulário.

**Nome completo do reclamante:**

**E-mail do reclamante:**

**Data:**

## Somente para uso interno

Data de Recebimento do Formulário de Reclamação preenchido:

Enviado por [nome do Reclamante e endereço de e-mail usado]:

Confirmação do número da conta de negociação [      ]

Resposta final a ser enviada por:

**\*Os Termos e Condições e a Declaração de Divulgação de Risco mais recentes podem ser acessados na seção de documentos legais do nosso site.**

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

NÚMERO DE LICENÇA FSP: 46452