

# POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES DA XTB INTERNATIONAL LIMITED

## 1. Introdução

- 1.1. A XTB International Limited (XTB, a Empresa) é autorizada e regulada pela Financial Services Commission de Belize como entidade registrada sob a Securities Industry Act 2021 (Registro nº 6442514). A XTB é uma empresa registrada em Belize (Registro nº 000000587). Endereço da empresa: 35 Barrack Road, 2º andar, Belize City.

## 2. Interpretação dos Termos

- 2.1. Salvo se o contexto exigir o contrário, todos os termos incluídos nesta Política terão o significado atribuído a eles neste documento. Quando o contexto exigir, (a) palavras no singular incluirão o plural e vice-versa e (b) palavras no masculino incluirão o feminino e vice-versa.

## 3. Finalidade e Escopo

- 3.1. Esta Política estabelece o processo e os procedimentos internos de resolução de reclamações que a Empresa mantém e segue para garantir que todas as reclamações sejam investigadas e resolvidas de maneira apropriada.
- 3.2. Os Procedimentos de Tratamento de Reclamações da Empresa refletem sua abordagem voltada ao cliente e seu compromisso com a transparência e a equidade, sendo projetados para garantir que qualquer manifestação significativa de insatisfação, verbal ou escrita, justificada ou não, enviada por um Cliente à Empresa, seja investigada e resolvida de forma justa, consistente e rápida.
- 3.3. Todas as reclamações serão tratadas de forma confidencial.
- 3.4. A Empresa empregará seus melhores esforços para resolver as reclamações internamente de forma rápida e eficaz.

## 4. Definição de Reclamação

- 4.1. Uma reclamação é uma manifestação de insatisfação dirigida à Empresa por um Cliente.
- 4.2. Todas as reclamações enviadas à Empresa devem incluir:

- I. Nome e sobrenome do cliente;
- II. Número da conta do cliente;
- III. Data e hora em que o problema ocorreu;
- IV. Solicitação do cliente;
- V. Documentos de suporte, como registros (se aplicável);
- VI. Descrição precisa do problema, dependendo do assunto da reclamação, no mínimo:

### A. Quando a reclamação se referir a uma transação:

- Tipo de plataforma de negociação;

- Número da conta de negociação;
- ID da ordem/posição;
- Nome do instrumento;

**B. Quando a reclamação se referir a uma transferência de dinheiro:**

- Número da conta de negociação;
- Moeda;
- Tipo de transferência (saque/depósito) e método de pagamento;

**C. Quando a reclamação se referir a falha na plataforma de negociação;**

- Tipo e versão da plataforma;
- Tipo de conexão de internet;
- Modelo do celular e versão do sistema operacional;
- Registros aplicáveis;

**D. Quando a reclamação se referir a outros assuntos:**

- Descrição do problema;

Adicionalmente, a reclamação pode conter o número da conta de negociação e/ou arquivos anexos.

## **5. Política de Reclamações**

- 5.1. Todas as reclamações devem ser apresentadas no máximo até 60 dias após a ocorrência do suposto descumprimento contratual ou legal. Reclamações apresentadas após esse prazo não serão analisadas e serão rejeitadas.
- 5.2. Todas as reclamações devem ser feitas por escrito e apresentadas por meio do formulário online disponível no Escritório do Cliente.
- 5.3. Os clientes também podem enviar reclamações por e-mail para [cs\\_int@xtb.com](mailto:cs_int@xtb.com) ou [cs\\_latam@xtb.com](mailto:cs_latam@xtb.com), com o título "RECLAMAÇÃO".
- 5.4. A Empresa não poderá investigar uma reclamação se os requisitos das seções 4.1–4.2 não forem atendidos. Nesses casos, será solicitado ao reclamante que forneça as informações ausentes ou adicionais.
- 5.5. Em determinadas situações, a Empresa poderá solicitar informações complementares ao Cliente. Se as informações solicitadas não forem fornecidas em até 14 dias úteis, a reclamação poderá permanecer sem solução.
- 5.6. As reclamações serão tratadas de forma independente por um membro da equipe de Atendimento ao Cliente que não esteja envolvido no assunto e que tenha autoridade suficiente para resolvê-lo ou acesso a alguém que a possua.
- 5.7. A Empresa tratará cada reclamação com o devido cuidado, garantindo que um resultado justo seja alcançado.
- 5.8. A Empresa enviará uma resposta inicial ao Cliente sem demora, e no máximo dentro de 14 dias úteis.

- 5.9. A Empresa se esforçará para resolver todas as reclamações e fornecer uma resposta final (“Carta de Resposta”) com uma proposta de solução no prazo de 30 dias úteis. Caso seja necessário tempo adicional ou informações complementares para investigar, será enviada uma resposta provisória informando que o assunto ainda está sob análise e que atualizações serão fornecidas sem demora.
- 5.10. Após a conclusão da investigação, o Cliente será informado por escrito sobre a resolução o mais rápido possível e, no máximo, dentro do prazo previamente comunicado. A Empresa comunicará o resultado da investigação por e-mail, juntamente com as razões que levaram à decisão final.
- 5.11. Nos casos em que a reclamação do Cliente seja considerada válida, mas a oferta da Empresa difira das exigências apresentadas, a Empresa fará uma proposta ao Cliente, que deverá ser aceita prontamente, e, em qualquer caso, no máximo dentro de 30 dias a partir da data de envio da proposta por escrito. Se o Cliente não responder, a reclamação será considerada inativa e encerrada até nova comunicação.
- 5.12. Se o Cliente não estiver satisfeito com a decisão, poderá recorrer no prazo máximo de 30 dias a partir do recebimento da resposta, enviando o recurso por e-mail para [cs\\_int@xtb.com](mailto:cs_int@xtb.com) ou [cs\\_latam@xtb.com](mailto:cs_latam@xtb.com). Após o recebimento, a reclamação será reavaliada e uma resposta será fornecida em até 14 dias úteis.
- 5.13. Se o Cliente continuar insatisfeito com o resultado do recurso, poderá encaminhar a reclamação ao Diretor de Compliance da Empresa, também no prazo máximo de 30 dias a partir da resposta ao recurso. O pedido deve ser feito por e-mail para [cs\\_int@xtb.com](mailto:cs_int@xtb.com) ou [cs\\_latam@xtb.com](mailto:cs_latam@xtb.com), e o Diretor de Compliance responderá em até 14 dias úteis.
- 5.14. Se o Cliente ainda não estiver satisfeito com a resposta da Empresa, poderá encaminhar a reclamação à **Financial Services Commission de Belize**, por meio do formulário online disponível no site da Comissão: <https://www.belizefsc.org.bz/>.