Customer Complaint Policy

Last Updated: April 2026

Política de Reclamações dos Clientes

Última atualização: abril de 2026

Table of Contents

1. Introduction 2
2. Primary Support Channels 2
3. Complaints Handling Team 3
4. Operational Dispute Resolution Framework 4
5. Scope of Duties 5
   A. Complaints Handling Coordinator 5
   B. Compliance Officer 8
   C. Board of Directors 9
6. Complaint Handling Timeframe 10
7. Registration of Complaints 12
8. Managing Complaints 14
9. Complaints Register 15
10. Monitoring of Complaints 16
11. Review and Amendment 17
12. Standards for handling complaints 18
13. Confidentiality 18
14. Final Provision 18

Índice

1. Introdução 2
2. Canais Primários de Atendimento 2
3. Equipe de Tratamento de Reclamações 3
4. Estrutura de Resolução de Conflitos Operacionais 4
5. Âmbito das funções 5
   A. Coordenador de Tratamento de Reclamações 5
   B. Responsável pelo Compliance 8
   C. Conselho dos Diretores 9
6. Prazo para Tratamento de Reclamações 10
7. Registro de Reclamações 12
8. Gestão de Reclamações 14
9. Registro de Reclamações 15
10. Monitoramento das Reclamações 16
11. Revisão e Alteração 17
12. Padrões para o Tratamento de Reclamações 18
13. Confidencialidade 18
14. Disposições finais 18

Zero Financial Ltd (hereinafter referred to as the "Company") is an Investment Dealer (Full-Service Dealer, excluding Underwriting), regulated by the **Financial Services Commission ('FSC')** in Mauritius under the license number GB21026308.

This Policy regulates effective, clear and fast handling of complaints and disputes submitted to the Company in relation to the performance and procedures of the Company.

Without prejudice to the regulations applicable to Zero Financial Ltd under the Financial Services Commission (FSC) in Mauritius, this Policy also applies, as applicable, to the handling of complaints, disputes, and feedback submitted by Brazilian clients served within the operational framework of ZERO Markets. To that end, this Policy has been structured in compliance with CVM Resolution No. 43/2021 and CMN Resolution No. 4,860/2020, reflecting ZERO Markets' commitment to regulatory compliance and to high standards of integrity, diligence, and responsibility in its relationships with its clients.

1. Introduction

The Company is committed to providing high-quality services to its clients. In the event that a client is dissatisfied with any aspect of our services, the Company has established a comprehensive Complaints Resolution System to address and attempt to resolve such concerns promptly and fairly.

2. Primary Support Channels

A **Zero Financial Ltd** (doravante referida como a "Empresa") é uma corretora de investimentos (corretora de serviços completos, excluindo subscrição), regulamentada pela **Comissão de Serviços Financeiros ("FSC")** nas Maurícias, sob o número de licença GB21026308.

Esta Política regula o tratamento eficaz, claro e rápido das reclamações e disputas apresentadas à Empresa em relação ao desempenho e aos procedimentos da Empresa.

Sem prejuízo da regulamentação aplicável à Zero Financial Ltd perante a Financial Services Commission (FSC) em Mauritius, esta Política também se aplica, no que couber, ao tratamento de reclamações, disputas e manifestações formuladas por clientes brasileiros atendidos no âmbito da estrutura operacional da ZERO Markets. Nessa extensão, esta Política foi estruturada em observância à Resolução CVM nº 43/2021 e à Resolução CMN nº 4.860/2020, refletindo o compromisso da ZERO Markets com a conformidade regulatória e com padrões elevados de integridade, diligência e responsabilidade no relacionamento com seus clientes.

1. Introdução

A Empresa está empenhada em fornecer serviços de alta qualidade aos seus clientes. Caso um cliente esteja insatisfeito com qualquer aspeto dos nossos serviços, a Empresa estabeleceu um Sistema de Resolução de Reclamações abrangente para abordar e tentar resolver essas questões de forma rápida e justa.

2. Canais Primários de Atendimento

Without prejudice to the submission of formal complaints to the Complaints Handling Team, customers may initially submit inquiries, requests, operational feedback, or preliminary complaints through the primary customer service channels provided by the Company.

Sem prejuízo do encaminhamento de reclamações formais à Equipa de Tratamento de Reclamações, os clientes poderão inicialmente apresentar consultas, pedidos, manifestações operacionais ou reclamações preliminares por meio dos canais primários de atendimento disponibilizados pela Empresa.

To ensure greater efficiency in handling inquiries, the Company may provide, as appropriate given its current operational structure, channels such as email support, live chat, the company's WhatsApp account, online forms, or other official customer support channels.

Para maior eficiência no tratamento das manifestações, a Empresa poderá disponibilizar, conforme aplicável à sua estrutura operacional vigente, canais como atendimento por e-mail, live chat, WhatsApp institucional, formulários eletrónicos ou outros canais oficiais de suporte ao cliente.

To facilitate a proper review, we recommend that the customer provide, whenever possible: (i) full name, email address, and account number; (ii) a detailed description of the situation; (iii) the date, time, and evidence of the incident, including screenshots, records, contracts, or communications; and (iv) the case number or reference number, if available.

Para viabilizar a análise adequada, recomenda-se que o cliente apresente, sempre que possível: (i) nome completo, e-mail e número da conta; (ii) descrição detalhada da situação; (iii) data, hora e evidências da ocorrência, incluindo prints, registros, contratos ou comunicações; e (iv) número de protocolo ou referência, se existente.

The existence of primary customer service channels does not limit the customer's right to file a formal complaint under this Policy, but is intended to facilitate the proper classification of inquiries, requests, complaints, and disputes.

A existência de canais primários de atendimento não limita o direito do cliente de apresentar reclamação formal nos termos desta Política, mas visa facilitar a triagem adequada entre consulta, solicitação, reclamação e contestação.

3. Complaints Handling Team

First level:
Complaints will be managed by the Complaints Handling Team led by the complaints handling coordinator. The coordinator will report to the Board Members and provide regular updates to the Compliance Officer. All client complaints

3. Equipe de Tratamento de Reclamações

Primeiro Nível:
As reclamações serão geridas pela Equipa de Tratamento de Reclamações liderada pelo coordenador de tratamento de reclamações. O coordenador reportará aos membros do Conselho de Administração e fornecerá atualizações regulares ao Diretor de

against the Company must be addressed to the team via email. The team will be responsible for the day-to-day management and resolution of complaints.

Second Level:
The Compliance Officer is designated to oversee the complaints handling process, ensuring proper governance and directly liaising with the Commission when required.

Third Level:
The Board will maintain overall oversight of the complaints handling framework, ensuring accountability and adherence to regulatory requirements.

This structured approach ensures a clear segregation of duties, strengthens oversight, and mitigates potential conflicts of interest. Additionally, it enables the Compliance Officer to engage independently with the FSC while ensuring effective supervision of the entire process, where necessary.

Conformidade. Todas as reclamações dos clientes contra a Empresa devem ser enviadas à equipa por e-mail. A equipa será responsável pela gestão diária e resolução das reclamações.

Segundo Nível:
O Diretor de Conformidade é designado para supervisionar o processo de tratamento de reclamações, garantindo a governança adequada e mantendo contato direto com a Comissão quando necessário.

Terceiro Nível:
O Conselho manterá a supervisão geral da estrutura de tratamento de reclamações, garantindo a responsabilização e o cumprimento dos requisitos regulamentares.

Esta abordagem estruturada garante uma clara separação de funções, reforça a supervisão e mitiga potenciais conflitos de interesses. Além disso, permite ao Responsável pela Conformidade interagir de forma independente com a FSC, garantindo simultaneamente uma supervisão eficaz de todo o processo, sempre que necessário.

4. Operational Dispute Resolution Framework

Without prejudice to the timeframes applicable to the handling of formal complaints set forth in this Policy, operational disputes may be addressed through a tiered internal process, depending on their nature and complexity.

This process may include:

(a) first level, handled by the direct service team or customer support;

4. Estrutura de Resolução de Conflitos Operacionais

Sem prejuízo dos prazos aplicáveis ao tratamento de reclamações formais previstos nesta Política, disputas operacionais poderão ser tratadas em fluxo interno escalonado, conforme a sua natureza e complexidade.

Esse fluxo poderá compreender:

(a) primeiro nível, pela equipe de atendimento direto ou customer support;

(b) second level, handled by supervisors and relevant technical departments; and

(c) third level, handled by senior management, executive leadership, or other higher-level authorities, when necessary.

For operational purposes, the Company may adopt the following internal processing parameters:

(a) up to 5 business days for simple cases;

(b) up to 10 business days for cases of medium complexity; and

(c) up to 15 business days for exceptional, technical, or multi-jurisdictional cases.

In cases involving payment processors, partner banks, foreign exchange providers, custodians, executors, technology providers, or other third parties, the deadlines may be extended, provided the client is informed in a timely manner and with adequate justification.

The Company will maintain, throughout the entire process, an open, transparent, and honest communication approach with the client, regardless of the amount invested or the client's profile.

5. Scope of Duties

A. Complaints Handling Coordinator

The Complaints Handling Coordinator plays a crucial role in ensuring that customer

(b) segundo nível, por supervisores e áreas técnicas competentes; e

(c) terceiro nível, pela administração sénior, direção ou outras instâncias superiores, quando necessário.

Para fins operacionais, a Empresa poderá adotar os seguintes parâmetros internos de tratamento:

(a) até 5 dias úteis para casos simples;

(b) até 10 dias úteis para casos de média complexidade; e

(c) até 15 dias úteis para casos excepcionais, técnicos ou multi jurisdicionais.

Nos casos que envolvam processadoras de pagamento, bancos parceiros, prestadores cambiais, custodiantes, executores, fornecedores de tecnologia ou outros terceiros, os prazos poderão ser estendidos, desde que o cliente seja informado com antecedência razoável e com justificativa adequada.

A Empresa manterá, durante todo o processo, postura de comunicação aberta, transparente e honesta com o cliente, independentemente do valor investido ou do perfil do cliente.

5. Âmbito das funções

A. Coordenador de Tratamento de Reclamações

O coordenador de tratamento de reclamações desempenha um papel crucial

complaints are handled efficiently, fairly, and in compliance with regulatory requirements. Their responsibilities typically include:

Key Responsibilities:

a. **Complaint Intake & Acknowledgment**

- Serve as the first point of contact for receiving complaints from clients.
- Acknowledge complaints in a timely manner and provide customers with a reference number for tracking.

b. **Complaint Classification**

Unfounded: when there is insufficient evidence or basis to uphold the complaint;

- **Valid and resolved:** when a flaw, deviation, or impropriety is identified and an appropriate solution is implemented;
- **Valid and unresolved:** when the existence of a flaw or relevant basis is acknowledged, but no viable solution is available or accepted by the client.

This classification does not replace the individual handling of the case, but serves as a tool for management, reporting, and continuous improvement.

c. **Investigation & Resolution**

- Gather relevant details and documentation related to each complaint.
- Coordinate with internal teams (compliance, legal, customer support, operations) to investigate complaints.

para garantir que as reclamações dos clientes sejam tratadas de forma eficiente, justa e em conformidade com os requisitos regulamentares. As suas responsabilidades incluem normalmente:

Principais Responsabilidades:

a. Receção e Confirmação de Reclamações

- Servir como primeiro ponto de contacto para receber reclamações de clientes.
- Confirmar as reclamações em tempo útil e fornecer aos clientes um número de referência para acompanhamento.

b. Classificação de reclamações

- **Improcedente**: quando ausente evidência suficiente ou fundamento para acolhimento da manifestação;
- **Procedente solucionada**: quando identificada falha, desvio ou impropriedade e adotada solução adequada;
- **Procedente não solucionada:** quando reconhecida a existência de falha ou fundamento relevante, mas sem solução viável, integralmente disponível ou aceite pelo cliente.

Essa classificação não substitui o tratamento individual do caso, mas constitui instrumento de gestão, reporte e melhoria contínua.

c. Investigação e Resolução

- Reunir detalhes e documentação relevantes relacionados a cada reclamação.
- Coordenar equipes internas (conformidade, jurídica, suporte ao cliente, operações) para investigar reclamações.

- Ensure that complaints are addressed within the regulatory timeframes and in accordance with company policies.

- Garantir que as reclamações sejam tratadas dentro dos prazos regulamentares e de acordo com as políticas da empresa.

d. **Escalation & Reporting**

- Escalate unresolved or high-risk complaints to senior management, the Compliance Officer, and the Board as required.
- Maintain a comprehensive complaints register and track resolution progress.
- Provide periodic reports to the Compliance Officer and Board on trends, unresolved issues, and areas requiring improvement.

d. Escalonamento e Comunicação

- Escalonar reclamações não resolvidas ou de alto risco para a gerência sênior, o Diretor de Conformidade e o Conselho, conforme necessário.
- Manter um registo abrangente de reclamações e acompanhar o progresso da resolução.
- Fornecer relatórios periódicos ao Diretor de Conformidade e ao Conselho sobre tendências, questões não resolvidas e áreas que requerem melhorias.

e. **Regulatory Compliance & Liaison**

- Ensure that complaint-handling procedures align with regulatory guidelines and internal policies.
- Support the Compliance Officer in liaising with regulators, such as the Financial Services Commission (FSC), where required.

e. Regulação de Compliance e Ligação

- Garantir que os procedimentos de tratamento de reclamações estejam em conformidade com as diretrizes regulamentares e políticas internas.
- Apoiar o Diretor de Compliance na ligação com reguladores, como a Comissão de Serviços Financeiros (FSC), quando necessário.

f. **Process Improvement & Customer Feedback**

- Identify recurring issues and suggest process improvements to enhance customer experience.
- Ensure that customer feedback from complaints is used to improve services and risk management.

f. Melhoria de Processos e Feedback do Cliente

- Identificar problemas recorrentes e sugerir melhorias nos processos para aprimorar a experiência do cliente.
- Garantir que o feedback dos clientes proveniente das reclamações seja utilizado para melhorar os serviços e a gestão de riscos.

g. **Documentation & Record Keeping**

g. Documentação e Manutenção de registos

- Maintain accurate and up-to-date records of all complaints, responses, and resolutions.
- Ensure proper documentation for audits, regulatory inspections, and internal reviews.

By efficiently managing complaints, the coordinator helps safeguard the Company's reputation, ensures regulatory compliance, and improves overall customer satisfaction.

- Manter registros precisos e atualizados de todas as reclamações, respostas e resoluções.
- Garantir a documentação adequada para auditorias, inspeções regulamentares e revisões internas.

Ao gerir as reclamações de forma eficiente, o coordenador ajuda a proteger a reputação da empresa, garante a conformidade regulamentar e melhora a satisfação geral do cliente.

B. Compliance Officer

The Compliance Officer's role in the complaints handling process is strictly limited to liaising with the Financial Services Commission (FSC). The Compliance Officer is not accountable for the day-to-day management, resolution, or investigation of complaints but will:

- Act as the primary point of contact between the Company and the FSC regarding complaints.
- Ensure that all regulatory reporting and disclosures related to complaints are made to the FSC in a timely and accurate manner.
- Provide updates to the Board on any regulatory developments, concerns, or guidance received from the FSC concerning complaints handling.
- Verify that the complaints handling framework operates in line with regulatory requirements but without direct involvement in individual cases.

B. Responsável pelo Compliance

O papel do responsável pela conformidade no processo de tratamento de reclamações limita-se estritamente à ligação com a Comissão de Serviços Financeiros (FSC). O responsável pela conformidade não é responsável pela gestão diária, resolução ou investigação de reclamações, mas irá:

- Atuar como principal ponto de contacto entre a Empresa e a FSC no que diz respeito a reclamações.
- Garantir que todos os relatórios regulamentares e divulgações relacionadas com reclamações sejam enviados à FSC de forma oportuna e precisa.
- Fornecer atualizações ao Conselho sobre quaisquer desenvolvimentos regulamentares, preocupações ou orientações recebidas da FSC relativas ao tratamento de reclamações.
- Verificar se a estrutura de tratamento de reclamações funciona de acordo com os requisitos regulamentares, mas sem envolvimento direto em casos individuais.

Independent Compliance Channel

Canal Independente de Compliance

Without prejudice to the role of the Compliance Officer as set forth in this Policy, the Company may maintain an Independent Compliance Channel for receiving and reviewing reports regarding legal or regulatory violations, unethical practices, systemic failures, improper disclosure of data, conflicts of interest, significant reputational risks, or other sensitive matters that require handling separate from the standard complaints-handling process.

Sem prejuízo do papel do Compliance Officer previsto nesta Política, a Empresa poderá manter um Canal Independente de Compliance destinado ao recebimento e análise de manifestações relacionadas a violações legais ou regulatórias, práticas antiéticas, falhas estruturais, exposição indevida de dados, conflitos de interesses, riscos reputacionais relevantes ou outros temas sensíveis que exijam tratamento independente da rotina ordinária de complaints handling.

Reports received through this channel must be handled independently, confidentially, and impartially, without undue interference from the operational unit involved in the reported incidents.

As manifestações recebidas por esse canal deverão ser tratadas com independência, confidencialidade, imparcialidade e sem interferência indevida da área operacional envolvida nos fatos reportados.

The team responsible for the channel may, as appropriate, request additional information, reopen internal proceedings, recommend corrective measures, refer the case to the relevant departments, or submit it to Senior Management.

A equipe responsável pelo canal poderá, conforme o caso, solicitar informações adicionais, reabrir procedimentos internos, recomendar medidas corretivas, encaminhar o caso às áreas competentes ou submetê-lo à Alta Administração.

Anonymous reports may also be accepted, provided they contain sufficient information to investigate the reported facts.

Também poderão ser admitidas denúncias anônimas, desde que apresentem elementos mínimos suficientes para a apuração dos fatos relatados.

C. Board of Directors

C. Conselho dos Diretores

The Board of Directors holds ultimate oversight of the complaints handling process and ensures governance and compliance by:

O Conselho de Administração detém a supervisão final do processo de tratamento de reclamações e garante a governança e a conformidade ao:

- Establishing and maintaining a robust complaint handling framework that aligns with regulatory expectations.
- Appointing and overseeing the complaints handling team, ensuring its effectiveness and independence.

- Estabelecer e manter uma estrutura robusta de tratamento de reclamações que esteja alinhada com as expectativas regulatórias.
- Nomear e supervisionar a equipe de tratamento de reclamações,

- Reviewing periodic reports on complaints received, handled, and resolved to ensure compliance with internal policies and regulatory requirements.

- Addressing systemic issues arising from complaints and implementing necessary policy or procedural changes.

- Ensuring that the Compliance Officer has the necessary autonomy to liaise with the FSC without being directly involved in complaints management.

This structure ensures that responsibilities are clearly defined, the Compliance Officer remains independent in regulatory liaison, and the Board maintains strategic oversight without operational involvement in individual complaints managed by the Coordinator.

garantindo a sua eficácia e independência.

- Revisar relatórios periódicos sobre reclamações recebidas, tratadas e resolvidas para garantir a conformidade com as políticas internas e os requisitos regulamentares.
- Abordagem de questões sistêmicas decorrentes de reclamações e implementação das alterações necessárias nas políticas ou procedimentos.
- Garantia de que o Diretor de Conformidade tem a autonomia necessária para estabelecer contacto com a FSC sem estar diretamente envolvido na gestão de reclamações.

Esta estrutura garante que as responsabilidades sejam claramente definidas, que o Diretor de Conformidade permaneça independente na ligação regulatória e que o Conselho mantenha a supervisão estratégica sem envolvimento operacional nas reclamações individuais geridas pelo Coordenador.

6. Complaint Handling Timeframe

Upon receipt of a complaint, the Company will acknowledge it promptly and attempt in its best capacity to resolving it within thirty (30) days. The coordinator shall oversee the transparent, independent, courteous, and efficient handling of all complaints, ensuring their resolution within the specified timeframe, as far as possible.

6. Prazo para Tratamento de Reclamações

Após receber uma reclamação, a Empresa irá confirmá-la prontamente e envidar todos os esforços para resolvê-la no prazo de trinta (30) dias. O coordenador supervisionará o tratamento transparente, independente, cortês e eficiente de todas as reclamações, garantindo a sua resolução dentro do prazo especificado, na medida do possível.

Formal complaints shall be formally acknowledged within five working days.	As reclamações formais devem ser formalmente reconhecidas no prazo decinco dias úteis.
Full reply will be made (as far as possible)	Será dada uma resposta completa (na medida do possív
**In case a full reply cannot be made within 21 working*	**Caso não seja possível dar uma resposta completa no*

days of receipt, we shall advise the complainant accordingly and let the complainant know when a reply in full will be made.	*prazo de 21 dias úteis após a receção, informaremos o reclamante em conformidade e comunicaremos ao reclamante quando será dada uma resposta completa.*	
Resolution of complaint (as far as possible)	Resolução da reclamação (na medida do possível)	30 working days

The Company shall inform the complainant of any changes in the timeframe at the earliest.

A Empresa informará o reclamante sobre quaisquer alterações no prazo o mais rapidamente possível.

The coordinator must ensure that any conflicts of interest that arise are declared to the Board Members of the Company.

O coordenador deve garantir que quaisquer conflitos de interesses que surjam sejam declarados aos membros do Conselho de Administração da Empresa.

If a complainant remains dissatisfied with the proposed solution(s), they may contact the customer support team to provide specific clarifications regarding their concerns. The team will review the complaint objectively, on its merits, and with the guidance of Board members and the Compliance Team. Efforts will be made to address the complaint in a fair, unbiased, and equitable manner.

Se o reclamante continuar insatisfeito com a(s) solução(ões) proposta(s), poderá contactar a equipa de apoio ao cliente para obter esclarecimentos específicos sobre as suas preocupações. A equipa analisará a reclamação de forma objetiva, com base nos seus méritos e com a orientação dos membros do Conselho e da Equipa de Conformidade. Serão envidados esforços para resolver a reclamação de forma justa, imparcial e equitativa.

If the complaint is still not satisfied with the resolution proposed and actions taken, the complainant may lodge an appeal at the Financial Services Commission (Mauritius) to the Office of Ombudsperson for Financial Services.

Se o reclamante ainda não estiver satisfeito com a resolução proposta e as medidas tomadas, poderá apresentar um recurso à Comissão de Serviços Financeiros (Maurício) junto ao Gabinete do Provedor de Justiça para Serviços Financeiros.

Address: 8th Floor, SICOM Tower, Wall Street, Ebene Cybercity 72201.
Telephone: (+230) 460 0473/4
Email: ombudspersonfs@ofsmauritius.org
Website: https://www.fscmauritius.org/en/consumer-protection/complaints-handling

Endereço: 8º andar, SICOM Tower, Wall Street, Ebene Cybercity 72201.
Telefone: (+230) 460 0473/4
E-mail: ombudspersonfs@ofsmauritius.org
Website: https://www.fscmauritius.org/en/consumer-protection/complaints-handling

Additional External Escalation Channels

Canais externos adicionais de escalonamento

Where applicable to the operational structure in place, customers who are not satisfied with

Quando aplicável à estrutura operacional adotada, o cliente que não estiver satisfeito

the response received through internal channels may contact the **Ombudsman's Office of LEVYCAM Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários Ltda.**, provided they have first attempted to resolve the matter through the appropriate internal channels and submit the relevant supporting documentation.

Email: ouvidoria@levycam.com.br

Phone: 0800 774 2006

Website: www.levycam.com.br

The **LEVYCAM** Ombudsman's Office operates independently, impartially, and objectively, ensuring proper handling of complaints, a conclusive response, recording of the complaint, and institutional reporting, while preserving confidentiality and respecting the rights guaranteed by law.

7. Registration of Complaints

It is important for the Complainant to ensure that inquiries are not confused with complaints and are addressed to the right team and email address for timely and appropriate assistance.

A complaint for the purposes of this policy shall refer to written expression of dissatisfaction/grievance for which redress is being sought, and which has not been addressed by the customer support department, in relation to the Company's product(s)/service(s). Complaints shall be differentiated from customer feedback and customer opinion.

If the customer's grievance falls within the definition of complaint, then the member of the Complaints Handling Team will register the complaint to the Complaints Register by

com a resposta obtida nos canais internos poderá recorrer à **Ouvidoria da LEVYCAM Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários Ltda.**, desde que tenha previamente tentado a resolução pelos canais internos competentes e apresente a documentação comprobatória pertinente.

E-mail: ouvidoria@levycam.com.br

Telefone: 0800 774 2006

Website: www.levycam.com.br

A Ouvidoria da **LEVYCAM** atua de forma independente, imparcial e isenta, garantindo tratamento adequado da manifestação, resposta conclusiva, registo da demanda e reporte institucional, com preservação do sigilo e respeito aos direitos assegurados em lei.

7. Registro de Reclamações

É importante que o reclamante certifique-se de que as consultas não sejam confundidas com reclamações e sejam encaminhadas para a equipa e endereço de e-mail corretos, para que seja prestada assistência oportuna e adequada.

Para efeitos desta política, uma reclamação refere-se à expressão escrita de insatisfação/queixa para a qual se procura reparação e que não foi tratada pelo departamento de apoio ao cliente, em relação ao(s) produto(s)/serviço(s) da Empresa. As reclamações devem ser diferenciadas do feedback e da opinião do cliente.

Se a queixa do cliente se enquadrar na definição de reclamação, o membro da Equipa de Tratamento de Reclamações registará a reclamação no Registo de

allocating a unique reference number to the complaint which will be communicated to the complainant in the acknowledgement within 5 working days.

In case the Company receives a notification through the line of communication established by the Company to receive complaints, but which does not fall within the definition of "complaint" above and can be characterized as an inquiry or request, this shall be forwarded to the relevant department to be handled accordingly and the Complainant shall be informed of such action.

Without prejudice to the definitions above, for the operational purposes of this Policy, the following concepts also apply:

(a) **First-Line Support:** the initial channel for receiving, triaging, and handling operational issues, inquiries, requests, and customer complaints.

(b) **Complaint:** an expression of dissatisfaction related to the conduct, service provision, omission, operational failure, or procedure of the Company or its partners, for which a response, correction, or remedy is sought.

(c) **Dispute:** a disagreement related to order execution, service quality, contractual compliance, value integrity, settlement, pricing, slippage, operational rejections, or any other events requiring specific technical analysis.

(d) **Compliance Channel:** an independent body responsible for receiving and analyzing sensitive issues, regulatory violations, unethical practices,

Reclamações, atribuindo um número de referência único à reclamação, que será comunicado ao reclamante no aviso de receção no prazo de 5 dias úteis.

Caso a Empresa receba uma notificação através da linha de comunicação estabelecida pela Empresa para receber reclamações, mas que não se enquadre na definição de «reclamação» acima e possa ser caracterizada como uma consulta ou pedido, esta será encaminhada para o departamento relevante para ser tratada em conformidade e o reclamante será informado dessa ação.

Sem prejuízo das definições acima, para fins operacionais desta Política, aplicam-se também os seguintes conceitos:

(a) **Atendimento Primário:** canal inicial para acolhimento, triagem e tratamento de manifestações operacionais, consultas, pedidos e reclamações de clientes.

(b) **Reclamação:** manifestação de insatisfação relacionada à conduta, prestação de serviço, omissão, falha operacional ou procedimento da Empresa ou de seus parceiros, para a qual se busca resposta, correção ou reparação.

(c) **Disputa**: divergência relacionada à execução de ordens, qualidade do serviço, cumprimento contratual, integridade de valores, liquidação, precificação, slippage, recusas operacionais ou quaisquer outros eventos que exijam análise técnica específica.

(d) **Canal de Compliance:** instância independente destinada à receção e análise de questões sensíveis, violações regulatórias, práticas

structural failures, complaints, or significant reputational risks.

(e) **Ombudsman:** an external, impartial, autonomous, and final-instance body, operated by a competent third-party entity, designed to address complaints not resolved through internal channels, when applicable**.**

If the complaints handling team or customer support department has questions regarding a complaint, those questions shall be raised with the complainant in writing vide email.

The Company pays special attention to avoid collecting data about the complainant with the exception of recording data aimed to settle the complaint. Furthermore, the Company manages complaints within a transparent system; complaints shall be traced and administered in each and every stage of the procedure.

8. Managing Complaints

During complaint investigations, the Company will thoroughly examine and assess the following:

- The facts and the information provided by the complainant.
- The facts and the information provided by the officer responsible for the provision of those services (if applicable)
- The information/data which have been retrieved from the Company's archive (i.e. the complainant's transactions, trading history, correspondence, electronic email, recorded telephone calls, IT data etc)
- The events leading to the complaint

antiéticas, falhas estruturais, denúncias ou riscos reputacionais relevantes.

(e) **Ouvidoria**: instância externa, imparcial, autónoma e de última análise, operada por entidade terceira competente, destinada ao tratamento de manifestações não solucionadas nos canais internos, quando aplicável.

Se a equipe de tratamento de reclamações ou o departamento de apoio ao cliente tiverem dúvidas sobre uma reclamação, essas dúvidas serão colocadas ao reclamante por escrito, por e-mail.

A Empresa presta especial atenção para evitar a recolha de dados sobre o reclamante, com exceção do registo de dados destinados a resolver a reclamação. Além disso, a Empresa gere as reclamações dentro de um sistema transparente; as reclamações devem ser rastreadas e administradas em todas as etapas do procedimento.

8. Gestão de Reclamações

Durante as investigações de reclamações, a Empresa examinará e avaliará minuciosamente o seguinte:

- Os fatos e as informações fornecidas pelo reclamante.
- Os factos e as informações fornecidas pelo responsável pela prestação desses serviços (se aplicável)
- As informações/dados que foram recuperados do arquivo da Empresa (ou seja, as transações do reclamante, histórico de negociações, correspondência, e-mails, chamadas telefónicas gravadas, dados de TI, etc.)
- Os eventos que levaram à reclamação

In cases involving operational disputes, including, without limitation, order rejections, abnormal slippage, execution failures, price discrepancies, settlement inconsistencies, discrepancies regarding submitted orders, or any other relevant technical event, the Company may request or use, as applicable:

(a) order logs;

(b) platform screenshots, system logs, and server time stamps;

(c) copies of applicable contracts, terms, and conditions;

(d) reports from custodians, executors, liquidity providers, or other involved third parties;

(e) transaction history, electronic correspondence, recorded calls, and other relevant internal data.

The investigation of such cases will adhere to principles of good faith, reasonableness, technical diligence, and compliance with contractual documents signed with the client.

The Company deals with all complaints and all complainants equally, without any discrimination, in harmony with the procedure regulated by this Policy.

All complaints shall be taken seriously, handled transparently and promptly investigated.

9. Complaints Register

Nos casos que envolvam disputa operacional, incluindo, sem limitação, recusa de ordens, slippage anormal, falhas de execução, divergência de preços, inconsistências de liquidação, divergências quanto a ordens enviadas ou qualquer outro evento técnico relevante, a Empresa poderá solicitar ou utilizar, conforme aplicável:

(a) logs de ordens;

(b) prints da plataforma, registros de sistema e horário do servidor;

(c) cópias dos contratos, termos e condições aplicáveis;

(d) relatórios de custodians, executores, prestadores de liquidez ou terceiros envolvidos;

(e) histórico transacional, correspondência eletrónica, chamadas gravadas e outros dados internos relevantes.

A apuração desses casos observará princípios de boa-fé, razoabilidade, diligência técnica e aderência aos documentos contratuais firmados com o cliente.

A Empresa trata todas as reclamações e todos os reclamantes de forma igualitária, sem qualquer discriminação, em conformidade com o procedimento regulamentado pela presente Política.

Todas as reclamações devem ser levadas a sério, tratadas de forma transparente e investigadas prontamente.

9. Registro de Reclamações

The Company shall maintain a Complaints Register to record all complaints received. The register will include the date of the complaint, acknowledgment date, nature of complaints, and actions taken.

A Empresa manterá um Registo de Reclamações para registar todas as reclamações recebidas. O registo incluirá a data da reclamação, a data de confirmação, a natureza das reclamações e as medidas tomadas.

Complaints and disputes will be recorded in a dedicated system or equivalent functional registry, with tracking of deadlines, traceability of processing stages, a history of interactions, measures taken, and the generation of periodic reports on key performance indicators.

As reclamações e disputas serão registradas em sistema próprio ou registo funcional equivalente, com controle de prazos, rastreabilidade das etapas de tratamento, histórico de interações, medidas adotadas e geração de relatórios periódicos de indicadores.

The indicators may include, among other elements, the volume of complaints, average response time, resolution rate, recurring issues, identified root causes, and the need for procedural, technical, or contractual improvements.

Os indicadores poderão contemplar, entre outros elementos, volume de manifestações, tempo médio de resposta, taxa de resolução, temas recorrentes, causas-raiz identificadas e necessidade de melhorias processuais, técnicas ou contratuais.

10. Monitoring of Complaints

10. Monitoramento das Reclamações

After settling the complaint, the Company shall preserve every document related to complaints for a period of seven (7) years, after customer's trading account closure, electronically. The Complaints Handling Supervisor shall be responsible for monitoring complaints and closure of complaints.

Após resolver a reclamação, a Empresa preservará todos os documentos relacionados com as reclamações por um período de sete (7) anos, após o encerramento da conta de negociação do cliente, eletronicamente. O Supervisor de Tratamento de Reclamações será responsável pela monitorização das reclamações e pelo encerramento das mesmas.

The Company shall be entitled to prepare statistics and reports about complaints, which will be aimed at improving the efficiency of administering complaints.

A Empresa terá o direito de preparar estatísticas e relatórios sobre reclamações, com o objetivo de melhorar a eficiência da administração das reclamações.

Without prejudice to the monitoring already provided for in this Policy, the Company will adopt an approach of continuous institutional improvement, using data from complaints,

Sem prejuízo do monitoramento já previsto nesta Política, a Empresa adotará uma abordagem de aperfeiçoamento institucional contínuo, utilizando os dados oriundos de

disputes, inquiries, and suggestions to promote internal improvements.

The content and statistics of these communications may be systematically analyzed by internal committees, supervisory bodies, or relevant departments, serving as input for:

(a) reviewing operational and service workflows;

(b) updating contracts and internal policies;

(c) investing in technical training for teams;

(d) implementing technological and usability improvements;

(e) strengthening compliance controls and risk management.

This structured feedback process contributes to raising standards of quality, governance, and transparency, directly benefiting customers and the integrity of the Company's business environment.

11. Review and Amendment

This Complaint Policy shall be reviewed annually or within such period of time as may be determined by the Company subject to changes in local laws and regulations, to ensure its effectiveness. Any necessary amendments will be made to enhance the Company's commitment to handling complaints transparently and improving overall service quality.

The Company must develop and put into practice an independent and objective

reclamações, disputas, consultas e sugestões para promover melhorias internas.

O conteúdo e as estatísticas dessas manifestações poderão ser analisados sistematicamente por comités internos, órgãos de supervisão ou áreas competentes, servindo de insumo para:

(a) revisão de fluxos operacionais e de atendimento;

(b) atualização contratual e de políticas internas;

(c) investimentos em capacitação técnica das equipes;

(d) implementação de melhorias tecnológicas e de usabilidade;

(e) reforço dos controlos de compliance e gestão de riscos.

Esse processo estruturado de retroalimentação contribui para a elevação dos padrões de qualidade, governança e transparência, em benefício direto dos clientes e da integridade do ambiente de negócios da Empresa.

11. Revisão e Alteração

Esta Política de Reclamações será revista anualmente ou dentro do prazo determinado pela Empresa, sujeita a alterações nas leis e regulamentos locais, para garantir a sua eficácia. Quaisquer alterações necessárias serão feitas para reforçar o compromisso da Empresa em lidar com reclamações de forma transparente e melhorar a qualidade geral do serviço.

A Empresa deve desenvolver e colocar em prática um sistema independente e objetivo

complaints resolution system, as provided below.

de resolução de reclamações, conforme previsto abaixo.

12. Standards for handling complaints

(a) All complaints shall be dealt with due attention, whether they are formal or informal.
(b) Complaint(s) will be treated in confidence, whatever such complaints.

(c) Complaint(s) shall be dealt with promptly.

12. Padrões para o Tratamento de Reclamações

(a) Todas as reclamações devem ser tratadas com a devida atenção, sejam elas formais ou informais.
(b) As reclamações serão tratadas de forma confidencial, independentemente do seu conteúdo.
(c) As reclamações devem ser tratadas prontamente.

13. Confidentiality

All complaints received will be dealt with confidentially and in accordance with the requirements of the Data Protection Act 2017.

13. Confidencialidade

Todas as reclamações recebidas serão tratadas de forma confidencial e de acordo com os requisitos da Lei de Proteção de Dados de 2017.

14. Final Provision

This Policy supplements the Company's Terms and Conditions and applicable law; it does not replace, limit, or waive any legal rights of customers.

The Company reaffirms its commitment to acting diligently, transparently, and impartially, in accordance with the highest regulatory and ethical standards.

14. Disposições finais

A presente Política complementa os Termos e Condições da Empresa e a legislação aplicável, não substituindo, restringindo nem afastando quaisquer direitos legais dos clientes.

A Empresa reitera o seu compromisso com uma atuação diligente, transparente, imparcial e em conformidade com os mais elevados padrões regulatórios e éticos.