

Política de Atendimento e Reclamações - ARVIX BROKER

1. OBJETIVO DA POLÍTICA

Esta Política de Atendimento e Reclamações tem como finalidade estabelecer as diretrizes e procedimentos adotados pela ARVIX BROKER LTD. para garantir um relacionamento transparente, eficiente e respeitoso com seus usuários, assegurando:

- O acesso facilitado aos canais de atendimento;
- A adequada recepção, análise e resposta às solicitações, dúvidas, reclamações e sugestões dos usuários;
- A solução tempestiva de conflitos e falhas operacionais;
- A melhoria contínua dos processos e da experiência do usuário na plataforma.

Ao implementar esta política, a ARVIX BROKER reafirma seu compromisso com a responsabilidade, transparência e respeito ao consumidor digital, promovendo um ambiente confiável e seguro para o uso de seus serviços.

2. CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO

2.1. A ARVIX BROKER disponibiliza aos seus usuários canais oficiais de atendimento ao cliente, os quais serão divulgados diretamente em sua plataforma e poderão incluir:

- Chat integrado ao site ou aplicativo;
- Endereço de e-mail institucional para suporte técnico ou dúvidas gerais.

2.2. Os canais serão apresentados de forma clara, visível e acessível, dentro do ambiente da plataforma, sendo de responsabilidade do usuário acessar e utilizar os meios corretos para a tratativa de suas demandas.

2.3. A comunicação realizada por meios não oficiais, como redes sociais, grupos informais ou contatos pessoais da equipe, não será considerada válida para efeitos de registro, prazo de resposta ou responsabilização da ARVIX BROKER.

2.4. A ARVIX BROKER poderá, a seu critério, atualizar ou substituir seus canais de atendimento, desde que mantenha os usuários informados por meio de avisos em sua plataforma oficial.

3. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E ATENDIMENTO

3.1. Os canais de atendimento da ARVIX BROKER funcionarão em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário comercial das 09h00 às 19h00 (horário de Brasília), exceto em feriados nacionais e períodos previamente comunicados.

3.2. As mensagens enviadas fora do horário de atendimento serão registradas com data e hora do recebimento, sendo analisadas e respondidas conforme a ordem de chegada e o grau de prioridade, no próximo dia útil.

3.3. A ARVIX BROKER poderá ampliar ou adaptar seus horários de atendimento conforme a evolução da demanda ou alterações em sua operação, comprometendo-se a manter as informações atualizadas e acessíveis em sua plataforma.

4. PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

4.1. Todas as manifestações dos usuários – dúvidas, solicitações, sugestões ou reclamações – devem ser encaminhadas por meio dos canais oficiais da ARVIX BROKER.

4.2. Ao receber a solicitação, a equipe de atendimento:

- Registrará a demanda com data, hora e identificação do usuário;
- Classificará o tipo de atendimento (informativo, técnico, operacional, financeiro ou reclamação);
- Emitirá um número de protocolo, quando aplicável;
- Responderá à solicitação no prazo definido nesta política.

4.3. Caso a demanda envolva a análise de documentos, transações financeiras ou histórico operacional, o atendimento poderá requerer a confirmação de identidade do usuário.

4.4. A resposta poderá ocorrer via chat, e-mail, mensagem no sistema ou outro canal institucional utilizado.

5. REGISTRO E CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

5.1. Toda solicitação será registrada com:

- Identificação do usuário;
- Canal de entrada;
- Data e hora;
- Classificação preliminar;
- Responsável pelo atendimento;
- Status da solicitação.

5.2. As categorias são:

- Informações gerais;
- Suporte técnico;
- Financeiro;
- Promoções e bônus;
- Reclamações formais;
- Outras.

5.3. Demandas com suspeita de fraude, violação ou conduta ofensiva serão encaminhadas ao setor responsável e poderão ter o atendimento suspenso até a conclusão da análise.

6. PRAZOS DE RESPOSTA E SOLUÇÃO

6.1. Prazos máximos para resposta:

- Informações gerais e suporte técnico: até 2 dias úteis;
- Financeiro: até 3 dias úteis;
- Reclamações formais: até 5 dias úteis (podendo prorrogar);
- Demandas suspeitas: prazo suspenso até apuração.

6.2. A resposta poderá ser a solução imediata, esclarecimento ou aviso de que a demanda está em análise.

6.3. Casos que envolvam terceiros podem demandar prazos maiores.

6.4. O usuário pode reenviar a solicitação se não obtiver retorno no prazo.

7. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

7.1. As reclamações formais serão tratadas com prioridade.

7.2. A equipe poderá solicitar esclarecimentos ou documentos adicionais.

7.3. Considera-se resolvida quando:

- A solução for aceita;
- A providência for concluída;

- Houver negativa justificada.

7.4. A ARVIX BROKER poderá recusar reabertura de casos já encerrados, salvo fato novo.

8. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

8.1. A ARVIX busca resolver divergências diretamente com o usuário.

8.2. O usuário pode solicitar nova análise, indicando fundamentos e anexos.

8.3. A reanálise será respondida em até 7 dias úteis.

8.4. Persistindo o impasse, o usuário poderá buscar vias legais.

8.5. A ARVIX BROKER coopera com órgãos formais de defesa do consumidor.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. Esta política entra em vigor na data de publicação no site oficial da ARVIX BROKER.

9.2. A ARVIX pode atualizá-la a qualquer momento, publicando a nova versão no site.

9.3. O uso da plataforma implica concordância com esta política.

9.4. Casos omissos serão resolvidos pela equipe gestora com base na boa-fé.