

Política de Atendimento e Reclamações

1. OBJETIVO DA POLÍTICA

Esta Política de Atendimento e Reclamações tem como finalidade estabelecer as diretrizes e procedimentos adotados pela **BYNOX BROKER** 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 BYNOX 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 BYNOX 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 BYNOX BROKER.

2.4. A BYNOX 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 BYNOX 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 BYNOX 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 BYNOX BROKER, conforme indicado nesta política.

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, para acompanhamento do caso;
- Responderá à solicitação no prazo definido nesta política, com base na prioridade e complexidade da demanda.

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 por meio de dados cadastrais, prints ou outros meios seguros.

4.4. A resposta poderá ocorrer via chat, e-mail, mensagem no sistema ou outro canal institucional utilizado, sendo considerada válida para todos os fins a comunicação enviada para o e-mail ou canal cadastrado pelo usuário.

5. REGISTRO E CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

5.1. Toda solicitação recebida pelos canais oficiais será registrada em sistema próprio de atendimento interno da BYNOX BROKER, com a vinculação dos seguintes dados:

- Identificação do usuário;
- Canal de entrada;
- Data e hora da solicitação;
- Classificação preliminar da demanda;
- Responsável interno pelo atendimento;
- Status da solicitação (em análise, respondida, encerrada, reencaminhada etc.).

5.2. Para fins de organização e priorização, as demandas serão classificadas em uma das seguintes categorias:

- **Informações gerais:** dúvidas sobre funcionamento da plataforma, regras operacionais e acesso ao sistema;
- **Suporte técnico:** falhas no sistema, lentidão, erros de acesso, instabilidade ou travamentos;
- **Financeiro:** depósitos, saques, saldo, estornos, verificação de movimentações;

- **Promoções e bônus:** dúvidas, questionamentos sobre liberação, validade ou uso indevido;
- **Reclamações formais:** insatisfação com o serviço, atrasos, negativa de atendimento ou suspeita de irregularidade;
- **Outras:** assuntos não abrangidos pelas classificações anteriores.

5.3. As demandas que envolvam suposta **fraude, violação de termos de uso, lavagem de dinheiro, uso indevido da conta ou conduta ofensiva** serão encaminhadas diretamente ao setor de verificação interna e poderão ter o atendimento suspenso até a conclusão da análise.

6. PRAZOS DE RESPOSTA E SOLUÇÃO

6.1. A BYNOX BROKER compromete-se a analisar e responder as manifestações dos usuários com **agilidade, clareza e respeito**, observando os seguintes prazos máximos para a primeira resposta:

- **Informações gerais e suporte técnico:** até **2 (dois) dias úteis**;
- **Solicitações financeiras** (ex: depósitos, saques ou verificação de saldo): até **3 (três) dias úteis**;
- **Reclamações formais:** até **5 (cinco) dias úteis**, com eventual prorrogação em casos complexos, mediante justificativa;
- **Demandas classificadas como suspeitas de irregularidade, fraude ou violação de regras:** o prazo será suspenso até a conclusão da apuração técnica e documental, sendo o usuário informado da situação.

6.2. A resposta poderá consistir na solução imediata da solicitação, no envio de esclarecimentos ou na comunicação de que a demanda está em análise e requer prazo adicional para conclusão.

6.3. Reclamações que envolvam terceiros (ex: instituições financeiras, gateways de pagamento ou parceiros comerciais) poderão demandar prazo superior, sendo o usuário informado sobre a dependência externa e os prazos estimados.

6.4. Caso o usuário não receba retorno no prazo previsto, poderá reencaminhar a solicitação para nova análise, conforme previsto nesta política.

7. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

7.1. As reclamações formais recebidas pela BYNOX BROKER serão tratadas com prioridade e encaminhadas ao setor responsável para análise criteriosa dos fatos, documentos e registros disponíveis.

7.2. A equipe de atendimento buscará solucionar a reclamação de forma célere, transparente e objetiva, podendo entrar em contato com o usuário para esclarecimentos adicionais, envio de comprovantes ou complementação de informações.

7.3. As reclamações poderão ser consideradas **resolvidas** quando:

- A solução proposta for aceita pelo usuário;
- A providência for concluída nos termos da política da empresa;

- Houver resposta fundamentada com a negativa do pedido, acompanhada da devida justificativa técnica ou contratual.

7.6. A BYNOX BROKER reserva-se o direito de **não reabrir reclamações já solucionadas**, salvo se houver fato novo, documentos não analisados ou falhas no procedimento inicial.

8. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

8.1. A BYNOX BROKER envia seus melhores esforços para resolver todas as divergências, reclamações e conflitos diretamente com o usuário por meio dos canais oficiais de atendimento.

8.2. Caso a solução inicialmente apresentada não seja suficiente, o usuário poderá solicitar **nova análise interna da equipe responsável**, devendo indicar os fundamentos da sua discordância e apresentar, se necessário, documentos ou provas complementares.

8.3. A empresa avaliará a reanálise em até **7 (sete) dias úteis**, informando ao usuário, de forma clara e objetiva, a decisão final administrativa.

8.4. Persistindo o impasse, o usuário poderá buscar os meios extrajudiciais ou judiciais cabíveis, conforme previsto nos Termos de Uso, respeitado o foro de eleição e as cláusulas contratuais aplicáveis.

8.5. A BYNOX BROKER se compromete a cooperar com órgãos de defesa do consumidor, autoridades e mecanismos legítimos de solução alternativa de controvérsias, quando provocada de forma formal e legalmente constituída.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. Esta Política de Atendimento e Reclamações entra em vigor na data de sua publicação na plataforma oficial da BYNOX BROKER e permanecerá vigente por prazo indeterminado, até que seja substituída ou atualizada por nova versão.

9.2. A BYNOX BROKER reserva-se o direito de alterar esta Política a qualquer tempo, por motivos legais, operacionais ou estratégicos, garantindo que as atualizações sejam publicadas de forma visível e acessível aos usuários.

9.3. Os usuários concordam em cumprir as disposições desta Política ao utilizarem a plataforma, reconhecendo que o atendimento prestado é parte integrante da relação contratual estabelecida por meio dos Termos de Uso da BYNOX BROKER.

9.4. Os casos omissos ou excepcionais, bem como situações não previstas expressamente nesta Política, serão resolvidos pela equipe gestora da BYNOX BROKER, com base na boa-fé, razoabilidade e legislação aplicável.