Política de Tratamento de Reclamações

Orax Capital Markets Ltd, International Business Company (IBC) constituída em Santa Lúcia sob o nº 2026-00699. Endereço registrado: Unit 1, La Place Creole Building, Rodney Bay, Gros-Islet, Saint Lucia, LC01 101. Site: https://www.oraxbroker.com. Contato: support@oraxbroker.com.
Última atualização: novembro de 2026

1. Como reclamar

Envie sua reclamação para support@oraxbroker.com com o assunto "Reclamação". Informe seu nome, número da conta, descrição do problema, datas, IDs das operações ou transações e a solução que você espera.

2. O que acontece depois

- Confirmamos o recebimento em até 2 dias úteis e informamos um número de protocolo.
- Um membro da equipe que não participou do caso faz a investigação.
- Enviamos resposta final por escrito em até 15 dias úteis. Se um caso complexo exigir mais tempo, explicamos o motivo e informamos nova data, que não passará de 35 dias úteis do recebimento.

3. Disputas sobre operações

Disputas sobre operações são verificadas com os registros do servidor e os dados do feed de preços. Se houver erro da nossa parte, corrigimos sua conta.

4. Se você não ficar satisfeito

Se discordar da resposta final, pode pedir revisão pela diretoria pelo mesmo endereço. Você mantém os direitos previstos nas leis de Santa Lúcia.

5. Registros

Guardamos reclamações e respostas por pelo menos 5 anos e as usamos para melhorar nossos serviços.

© 2026 Orax Capital Markets Ltd. Todos os direitos reservados. Em caso de divergência, prevalece a versão em inglês.