

COMPLAINT HANDLING POLICY
EXCENT CAPITAL LTD

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES
EXCENT CAPITAL LTD

COMPLAINT HANDLING POLICY

Excent Capital Ltd (hereinafter the “Company”) aims to provide superior services to all of its clients.

The Company has appointed a Compliance Officer to efficiently ensure the proper handling of complaints, in accordance with the Financial Consumer Protection (Complaint Handling) Regulations 2024.

This Complaint Handling Policy has been developed to ensure that all complaints are received, addressed and resolved in a fair, prompt, and transparent manner, in order to prevent any recurring issues.

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A Excent Capital Ltd (doravante a “Empresa”) tem como objetivo fornecer serviços de alta qualidade a todos os seus clientes.

A Empresa nomeou um Diretor de Conformidade para garantir de forma eficiente o tratamento adequado das reclamações, em conformidade com o Regulamento de Proteção ao Consumidor Financeiro (Tratamento de Reclamações) de 2024.

Esta Política de Tratamento de Reclamações foi desenvolvida para assegurar que todas as reclamações sejam recebidas, analisadas e resolvidas de maneira justa, rápida e transparente, a fim de evitar problemas recorrentes.

Definitions

The Company classifies complaints as follows:

- Complaint: Any objection and/or dissatisfaction that the client may have with regards to the provision of the products or services provided by the Company or the conduct of the Company in the provisioning of products or services. A complaint form is enclosed at the end of this policy.
- Frivolous Complaint: A complaint which has no serious purpose or value.
- Vexatious Complaint: A complaint from which it is apparent that the complainant is pursuing the matter without merit and with the intention of causing inconvenience, harassment, or unnecessary expenditure.

Definições

A Empresa classifica as reclamações da seguinte forma:

- *Reclamação: Qualquer objeção e/ou insatisfação que o cliente possa ter em relação à prestação de produtos ou serviços fornecidos pela Empresa ou à conduta da Empresa na prestação dos mesmos. Um formulário de reclamação está anexado ao final desta política.*
- *Reclamação Frívola: Uma reclamação que não possui propósito sério ou valor.*
- *Reclamação Abusiva: Uma reclamação na qual é evidente que o reclamante está insistindo no assunto sem mérito e com a intenção de causar inconveniência, assédio ou despesas desnecessárias.*

Company's Internal Escalation Procedure

The Compliance Officer shall be responsible for ensuring the proper handling of client complaints, except in the case where the complaint involves the Compliance Officer, whereby the complaint shall be handled by the Representative Officer.

1. A client may lodge a complaint by completing the complaint form using any of the following methods:
 - **By post:** *Excent Capital Ltd, CT House, Office 9A, Providence, Mahé, Seychelles*
 - **Telephone:** (+248) 437 36 51
 - **Email:** compliance@excent.capital
 - **Webpage:** <https://excent.capital/>
2. When the Company receives the client's complaint then a written acknowledgement will be sent to the client within two (2) business days.
The acknowledgement will include:
 - a) the timeframe by when the client will receive the Company's response;
 - b) details of a designated person to contact regarding the complaint; and
 - c) reference number for the complaint.
3. A response will be provided within twenty-one (21) business days. For grossly complicated complaints requiring extended investigation, the client will be informed in writing, with an extended timeline of ninety (90) business days.
4. In the case where the client is still not satisfied with the Company's final response, then the client can refer his complaint with a copy of the Company's final response to the Financial Services Authority (FSA / Competent Authority) in Seychelles for further examination.

Procedimento Interno de Escalamento da Empresa

O Diretor de Conformidade será responsável por garantir o tratamento adequado das reclamações dos clientes, exceto nos casos em que a reclamação envolva o próprio Diretor de Conformidade. Nesse caso, a reclamação será tratada pelo Representante da Empresa.

1. *Um cliente pode apresentar uma reclamação preenchendo o formulário de reclamação por meio de qualquer um dos seguintes métodos:*
 - **Correio:** *Excent Capital Ltd, CT House, Office 9A, Providence, Mahé, Seychelles*
 - **Telefone:** (+248) 437 36 51
 - **E-mail:** compliance@excent.capital
 - **Página web:** <https://excent.capital/>

2. *Quando a Empresa receber a reclamação do cliente, um aviso por escrito será enviado ao cliente no prazo de dois (2) dias úteis.*

O aviso incluirá:

- a) o prazo estimado para a resposta da Empresa;*
- b) dados da pessoa designada como contato sobre a reclamação; e*
- c) número de referência da reclamação.*

3. *Uma resposta será fornecida no prazo de vinte e um (21) dias úteis. Para reclamações extremamente complexas que exigem investigação adicional, o cliente será informado por escrito, com um prazo estendido de até noventa (90) dias úteis.*

4. *Caso o cliente não esteja satisfeito com a resposta final da Empresa, poderá encaminhar sua reclamação, juntamente com uma cópia da resposta final, à Autoridade de Serviços Financeiros (FSA / Autoridade Competente) das Seychelles para avaliação adicional.*

Escalation to the FSA

Prior to relaying the complaint to the FSA

1. In order for the client to be able to contact the FSA for further examination of the complaint, it is required to demonstrate to the FSA that all possible options have been exhausted to resolve the matter directly with the Company. For this purpose, the client should follow the Company's escalation procedure as indicated above for the investigation of the complaint by the Company before lodging a complaint to the FSA.
2. It is further noted that the FSA will not attend to any complaint unless the Competent Authority is satisfied that the matter has been brought to the attention of the Company and both parties have failed to reach a mutually agreeable solution on the matter.

Lodging the complaint to the FSA

The contact details for the Financial Services Authority (FSA) in the Seychelles are set out below:

Address: PO Box 991
Bois de Rose Avenue
Roche Caiman Victoria, Mahe, Republic of Seychelles

Phone: (+248) 438 08 00

Fax: (+248) 438 08 88

Website: <https://fsaseychelles.sc/complaint-handling>

Escalamento à FSA

Antes de encaminhar a reclamação à FSA

1. *Para que o cliente possa entrar em contato com a FSA para uma análise adicional da reclamação, é necessário demonstrar que todas as opções possíveis foram esgotadas para resolver o problema diretamente com a Empresa. Para esse fim, o cliente deve seguir o procedimento de escalamento da Empresa conforme indicado acima, para investigação da reclamação antes de apresentá-la à FSA.*
2. *Ressalta-se ainda que a FSA não atenderá nenhuma reclamação a menos que a Autoridade Competente esteja convencida de que o assunto foi comunicado à Empresa e que ambas as partes não conseguiram chegar a uma solução mutuamente aceitável.*

Apresentação da Reclamação à FSA

Os dados de contato da Autoridade de Serviços Financeiros (FSA) das Seychelles são os seguintes:

Endereço: PO Box 991
Bois de Rose Avenue
Roche Caiman Victoria, Mahe, Republic of Seychelles

Telefone: (+248) 438 08 00

Fax: (+248) 438 08 88

Site: <https://fsaseychelles.sc/complaint-handling>

Client Records

The client shall provide all relevant documentation as well as any additional information requested by the Company in order to ensure that all records/information are collected and the complaint is properly resolved on time.

All records shall be kept safe as per local requirements and for a period of seven (7) years. The Company will provide all complaint-related information to the Competent Authority within one (1) business day from the date of receiving the request from the Competent Authority.

Registros do Cliente

O cliente deverá fornecer toda a documentação relevante, bem como quaisquer informações adicionais solicitadas pela Empresa, a fim de garantir que todos os registros/informações sejam coletados e que a reclamação seja devidamente resolvida no prazo.

Todos os registros serão mantidos em segurança, conforme exigido pela legislação local, por um período de sete (7) anos. A Empresa fornecerá todas as informações relacionadas à reclamação à Autoridade Competente no prazo de um (1) dia útil a partir da data de recebimento da solicitação da Autoridade Competente.

Consumer Awareness

The Company will provide clear information on complaint-handling procedures to all clients at the time of onboarding and ensure that this information is readily available through written publications e.g. leaflets, the Company website, and other accessible media.

Consciência do Consumidor

A Empresa fornecerá informações claras sobre os procedimentos de tratamento de reclamações a todos os clientes no momento da integração e garantirá que essas informações estejam facilmente disponíveis por meio de publicações escritas (por exemplo, folhetos), site da Empresa e outros meios acessíveis.

Discrimination against clients who have lodged complaints

The Company will not penalize or discriminate against clients who exercise their rights by lodging complaints.

Discriminação contra clientes que apresentarem reclamações

A Empresa não penalizará nem discriminará clientes que exerçam seus direitos apresentando reclamações.

Confidentiality and Conflict of Interest

The Company will maintain strict confidentiality when handling all clients' complaints. Complaints involving a conflict of interest will be handled by a designated independent officer.

Confidencialidade e Conflito de Interesses

A Empresa manterá sigilo absoluto ao tratar todas as reclamações dos clientes. Reclamações envolvendo conflito de interesses serão tratadas por um responsável independente designado.

[The complaint form can be found on the next page]
[O formulário de reclamação pode ser encontrado na página seguinte/]

Complaint Form
Formulário de Reclamação

A. Client Information:

A. Informações do Cliente:

Name: <i>Nome:</i>	Account Number: <i>Número da Conta:</i>
Address: <i>Endereço:</i>	Telephone Number: <i>Telefone:</i>

B. Type of Complaint

B. Tipo de Reclamação

1. Execution of Orders <i>1. Execução de ordens</i>	☐
2. Quality or lack of information provided <i>2. Qualidade ou falta de informação fornecida</i>	☐
3. Terms and Conditions/Fees/Charges <i>3. Termos e Condições / Tarifas / Encargos</i>	☐
4. General admin/Client Services <i>4. Administração geral / Atendimento ao Cliente</i>	☐
5. Unauthorized business being offered <i>5. Oferta de serviços não autorizados</i>	☐
6. Issue in relation to withdrawal of fund <i>6. Problemas relacionados ao saque de fundos</i>	☐
7. Other (specify) <i>7. Outro (especificar)</i>	☐

C. Brief Summary of the Complaint:

Please describe the product or service you are complaining about (*description, evidence, amount and suggested way to be solved*):

C. Resumo Breve da Reclamação:

Descreva o produto ou serviço objeto da reclamação (descrição, evidência, valor e sugestão de solução):

[illegible]

- Please enclose any other relevant documentation that may help us to handle the complaint.
- Possible documentation to be provided (client statement, correspondence with the Company as well as any other supporting documentation to be requested by the Company which is relevant to the client's complaint)
- *Anexe qualquer documentação relevante que possa nos ajudar a lidar com a reclamação.*
- *Documentos possíveis: extrato do cliente, correspondência com a Empresa, bem como qualquer outra documentação de apoio solicitada pela Empresa que seja relevante para a reclamação.*

Date and place
Data e local

Client Signature
Assinatura do Cliente

<i>For internal use only:</i>	
<i>Somente para uso interno:</i>	
Complaint Received by: <i>Reclamação recebida por:</i>	Date: <i>Data:</i>
Acknowledgement sent to Client: <i>Confirmação enviada ao Cliente:</i>	☐ Yes - ☐ No <i>Si - Não</i>
Informed Client of initial action: <i>Cliente informado sobre ação inicial:</i>	☐ Yes - ☐ No <i>Si - Não</i>
Final response provided to Client: <i>Resposta provisória fornecida ao Cliente:</i>	☐ Yes - ☐ No <i>Si - Não</i>
Holding response provided to Client: <i>Resposta provisória fornecida ao Cliente:</i>	☐ Yes - ☐ No - ☐ N/A <i>Si - Não - N/A</i>
Compliance Officer Notified by: <i>Diretor de Conformidade notificado por:</i>	Date: <i>Data:</i>