



## Processo de Tratamento das Reclamações

A Caps Solutions Ltd mantém um processo interno para tratar as reclamações, com o objetivo de resolver, de forma eficiente, qualquer questão que possa surgir durante o nosso relacionamento comercial com o cliente.

### Enviando uma Reclamação

Antes de enviar uma reclamação oficial, você deve consultar um membro da nossa equipe de suporte especializado ou enviar um email para [management@primefin.com](mailto:management@primefin.com). Se você não ficar satisfeito com a resposta e a explicação que receber, preencha nosso formulário de reclamações on-line e envie para [complaints@primefin.com](mailto:complaints@primefin.com).

A Companhia não aceitará a sua reclamação via qualquer outro meio/canal. Caso você não possa seguir estes passos, por favor entre em contato conosco através do formulário de contato em nosso website.

### Responsabilidades da Companhia

Nós iremos verificar a sua reclamação assim que a recebermos.

Para garantir que o seu pedido seja processado da forma mais eficiente possível, por favor, envie qualquer tipo de documento que possa nos ajudar (emails, chats, declarações etc.) o mais breve possível.

### Tratamento da Reclamação

Assim que recebermos a sua reclamação, nós vamos investigá-la no prazo devido para chegar a uma conclusão final. Nós entraremos em contato com você caso seja preciso mais alguma informação.

Informaremos a nossa decisão final dentro de um prazo razoável, assim que a nossa investigação for concluída.