

---

# Procedimento para lidar com reclamações, queixas e sugestões.



## **Aviso de risco: Contratos inteligentes e ativos digitais**

Compatível com contratos inteligentes, protocolos descentralizados e ativos.

As transações digitais apresentam alto risco devido à extrema volatilidade do mercado, à complexidade técnica da arquitetura blockchain e à irreversibilidade das transações, que podem levar à perda total dos fundos depositados. Você também reconhece que, na ausência de intermediários ou autoridades centrais, é o único responsável pela segurança de suas chaves privadas e pelas decisões que toma; portanto, é imprescindível que você compreenda plenamente os riscos tecnológicos.

Última atualização: [outubro de 2025]

## 1. Introdução

Este Procedimento de Reclamações, Agradecimentos e Sugestões (CGSSP) estabelece as diretrizes gerais segundo as quais a Inverza Smart (doravante, a “Plataforma”) lida com reclamações, queixas e sugestões (CGSSP) apresentadas por seus usuários, investidores, parceiros ou terceiros em relação ao uso da Plataforma.

Este procedimento visa assegurar um canal ordenado, transparente e eficiente para a receção, análise, processamento e resposta a reclamações, queixas e pedidos (PQRS), em conformidade com as Condições Gerais de Utilização, o Aviso de Privacidade e o quadro de documentação da Inverza Smart.

## 2. Alcance

Este procedimento aplica-se a todas as reclamações, queixas, pedidos e sugestões (PQRS) relacionadas com a utilização da plataforma tecnológica.

- Interação com contratos inteligentes.
- Processos operacionais, tecnológicos ou de acesso.
- Serviços educacionais, de informação ou de orientação.
- Atendimento ao cliente e comunicações institucionais.

Reivindicações relacionadas a resultados financeiros, retornos esperados, flutuações de mercado, execução irreversível de contratos inteligentes ou eventos inerentes à tecnologia blockchain estão excluídas do escopo deste procedimento.

## 3. Definições

Para efeitos deste procedimento, aplicam-se as seguintes definições:

- **Solicitação:** Pedido de informações, esclarecimentos ou gestão relacionados aos serviços da Plataforma.
- **Reclamação:** Manifestação de insatisfação em relação ao serviço, à experiência ou ao funcionamento geral da Plataforma.
- **Reclamação:** Pedido relativo a uma alegada falha operacional atribuível à Plataforma, dentro dos limites técnicos e contratuais estabelecidos.



- Sugestão: Uma proposta, recomendação ou comentário que visa aprimorar o serviço, os recursos ou a experiência do usuário.

#### 4. Canais de Recepção PQRS

Reclamações, queixas e solicitações (PQRS) podem ser submetidas pelos canais oficiais disponibilizados pela Inverza Smart, tais como:

- Formulário digital disponível na plataforma. Endereço de
- e-mail oficial para suporte. Canais de suporte integrados
- ao aplicativo.

Candidaturas submetidas por meios não oficiais não serão consideradas válidas.

#### 5. Informações necessárias

Para o processamento adequado do PQRS, o requerente deve fornecer, no mínimo:

- Nome completo do usuário ou nome da empresa.
- Endereço de e-mail para contato. Tipo de solicitação
- (consulta, reclamação, reivindicação ou sugestão).
- Descrição clara e detalhada da solicitação. Informações
- ou evidências relevantes, se aplicável.

A falta de informação pode causar atrasos ou impossibilitar a prestação de cuidados.

#### 6. Procedimento de

##### Integração 6.1. Recepção e

**Cadastro** Cada reclamação, queixa ou solicitação recebida será registrada nos sistemas internos da Plataforma e receberá um ID de rastreamento.

##### 6.2. Análise e classificação

A plataforma analisará a natureza da reclamação, classificando-a de acordo com seu tipo e complexidade, e determinará o departamento competente.

### **6.3. Avaliação técnica ou operacional**

Quando apropriado, o PQRS será avaliado pelas equipes técnicas, operacionais ou de suporte relevantes, levando em consideração as limitações da tecnologia blockchain e a execução automática de contratos inteligentes.

### **6.4. Resposta**

A Inversa Smart responderá ao solicitante dentro de um prazo razoável, levando em consideração a complexidade da reclamação e as informações disponíveis.

- As respostas podem consistir em:
  - Informações detalhadas.
  - Orientações gerais.
  - Medidas corretivas operacionais, sempre que tecnicamente possíveis.
  - Explicação das limitações técnicas ou contratuais.

### **7. Tempos de resposta**

Os tempos de resposta serão razoáveis e proporcionais ao tipo de reclamação, queixa ou solicitação (PQRS), mas isso não garante uma resolução favorável. A plataforma poderá solicitar informações adicionais ao reclamante, o que suspenderá temporariamente o tempo de resposta até que essas informações sejam recebidas.

### **8. Limitações do processo PQRS**

O Usuário reconhece que: as transações executadas por meio de contratos inteligentes são automáticas e irreversíveis. A Plataforma não pode modificar, cancelar ou desfazer transações confirmadas no blockchain. Eventos relacionados à volatilidade do mercado ou falhas externas não constituem, por si só, motivo para reclamação.

Portanto, algumas reclamações, queixas, pedidos e sugestões (PQRS) só podem ser processados para fins informativos.

## 9. Tratamento de dados pessoais

Os dados pessoais fornecidos pelo candidato durante o processo de pré-qualificação serão tratados de acordo com a Política de Privacidade, a Política de Retenção de Dados e outros documentos aplicáveis da Inverza Smart. Esses dados serão utilizados exclusivamente para:

- Recepção, análise e gestão de PQRS submetidos.
- Verificação da identidade do candidato quando necessário.
- Comunicar respostas, esclarecimentos ou requisitos adicionais.
- Registro interno e rastreabilidade do processo de atendimento.

A Inverza Smart implementa medidas de segurança razoáveis para proteger as informações fornecidas e não utilizará os dados coletados por meio do processo PQRS para fins diferentes dos descritos aqui.

## 10. Acompanhamento e encerramento

Assim que uma reclamação, queixa ou solicitação (PQRS) for registrada, a Plataforma atribuirá a ela um identificador ou número de referência interno para acompanhar seu status, quando esse mecanismo estiver disponível. O processo será considerado encerrado assim que a Inverza Smart responder ao reclamante, seja a resposta favorável ou desfavorável. Essa resposta pode consistir em um esclarecimento informativo, aconselhamento geral, explicação técnica ou uma notificação de encerramento com as devidas justificativas. A Plataforma poderá considerar a reclamação, queixa ou solicitação (PQRS) encerrada quando:

- A resposta foi fornecida dentro de um prazo razoável.
- O requerente não responde aos pedidos de informações adicionais.
- O pedido refere-se a questões excluídas do âmbito do procedimento.

## 11. Procedimentos de atualização

A Inverza Smart poderá modificar, revisar ou atualizar este procedimento de reclamações, queixas e sugestões a qualquer momento, a fim de adaptá-lo a melhorias operacionais, mudanças tecnológicas ou ajustes nos processos de serviço ou à evolução do ecossistema da plataforma.

As atualizações podem ser feitas sem notificação individual ao Usuário e entrarão em vigor após a publicação nos canais oficiais da Inverza Smart. O uso contínuo da Plataforma ou dos canais PQRS implica a aceitação da versão atual do procedimento.

## **12. Aceitação**

O envio de uma reclamação, queixa ou solicitação (RCS) pelos canais designados implica que o reclamante declara ter lido, compreendido e aceitado este procedimento de tratamento de RCS. Este documento faz parte integrante da estrutura documental, contratual e operacional da Inverza Smart e deve ser interpretado em conjunto com os Termos de Serviço, a Política de Privacidade e outras políticas aplicáveis da plataforma.

**Inverza Smart “A união dos mundos financeiros tradicional e digital”**

