

Procedimiento de Tramitación de Quejas

Tradomart SV Ltd.

Agosto de 2018

Restricción de propiedad:

Este documento controlado es propiedad de Tradomart SV Ltd. Está prohibido cualquier divulgación, reproducción o transmisión a personas no autorizadas sin el permiso previo por escrito de Tradomart SV Ltd.

INFORMACIÓN LEGAL

Tradomart SV Ltd. es una empresa constituida de acuerdo con las leyes de San Vicente y las Granadinas con número de registro 23071 IBC 2015 con sede en Shamrock Lodge, Murray Road, San Vicente y las Granadinas, Kingstown, y que presta servicios de inversión y auxiliares (en adelante, la “Compañía”) a sus Clientes a través de la plataforma de operaciones. Para más información, visite www.forexmart.com.

INTRODUCCIÓN Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS

El presente Procedimiento de Tramitación de Quejas (en adelante, el Procedimiento) revela los detalles sobre los términos y procedimientos establecidos en la Compañía para tratar una queja recibida de su Cliente y que es vinculante para la Compañía y el Cliente.

INTERPRETACIÓN DE TÉRMINOS

A menos que la Compañía indique lo contrario, los términos incluidos en este Procedimiento de Tramitación de Quejas tendrán un significado específico y pueden usarse en singular o plural, según corresponda.

DEFINICIÓN DE QUEJA

Una queja es una expresión de insatisfacción por parte del Cliente con respecto a la prestación de servicios de inversión y/o auxiliares proporcionados por la Compañía.

Una queja incluye:

- Nombre completo del cliente
- Cuenta de operaciones del cliente
- Números de las transacciones afectadas, según corresponda

- Fecha y hora en que surgió el problema
- Descripción del tema

Una queja no debe incluir lenguaje ofensivo dirigido ni a la Compañía ni a un empleado de la Compañía.

La Compañía puede, a su entera discreción, negarse a considerar una queja si no se cumplen los requisitos contenidos en los párrafos anteriores.

PROCEDIMIENTO

Todas las quejas deben presentarse por escrito y deben dirigirse, en primera instancia, al Departamento de Atención al Cliente. Si el Cliente recibe una respuesta del Departamento de Atención al Cliente, pero considera que la queja debe plantearse más, el cliente puede solicitar al Departamento de Atención al Cliente que la eleve al Departamento de Cumplimiento o comunicarse directamente al Departamento de Cumplimiento en compliance@forexmart.com, que investigará de forma independiente e imparcial.

Tanto el Departamento de Soporte como el Departamento de Cumplimiento deben:

- Acusar recibo de la Queja al Cliente dentro de los cinco (5) días hábiles. Este reconocimiento confirmará la acción necesaria requerida para resolver la queja y contendrá detalles de nuestro Procedimiento de Tramitación de Quejas, y de su derecho a derivar la Queja al Financial Ombudsman si no está satisfecho con nuestra evaluación y decisión.
- Enviar una respuesta inicial al Cliente dentro de los quince (15) días laborales informando completamente de la investigación que tuvo lugar, cualquier hallazgo hasta la fecha y, si corresponde, cualquier ofrecimiento de reparación.
- Reconocimiento adicional: En la situación en la que el demandante responde a la Respuesta inicial, nuevamente el Departamento de Cumplimiento / Soporte acusará recibo de esa respuesta dentro de los cinco (5) días hábiles.

Respuesta final: Una vez que la Compañía haya completado su investigación, el cliente recibirá una respuesta final dentro de los treinta (30) días hábiles. La respuesta incluirá un resumen de la investigación de la Compañía. Cuando proceda, también podrá incluir un ofrecimiento final de reparación.

Si después de 5 semanas de recibir la queja todavía no estamos en condiciones de resolver el problema, el encargado del cumplimiento le notificará por escrito indicando los motivos del retraso y un tiempo estimado para resolver el problema.

Cuando el denunciante reciba la respuesta final, tendrá 5 semanas para

responder. Si no recibe una respuesta del demandante que indique que aún no está satisfecho con la explicación, la queja se considerará resuelta.
El Departamento de Cumplimiento investigará la queja y responderá al Cliente en un plazo máximo de ocho (8) semanas.

La Compañía siempre intentará resolver las quejas tan pronto como sea razonablemente posible, manteniendo al Cliente debidamente actualizado e informado.

Tanto el Departamento de Soporte como el Departamento de Cumplimiento examinarán minuciosamente cualquier queja según sea necesario (teniendo en cuenta cualquier información contenida en los libros y registros de la Compañía, incluido, entre otros, el registro de la cuenta de operaciones del cliente) y lograr un resultado justo.

- Todas las quejas se tratan de forma confidencial.

PREGUNTAS FRECUENTES

Las preguntas sobre este Procedimiento deben dirigirse, en primera instancia, al Departamento de Soporte.

CONTACTO

Departamento de Soporte al Cliente

support@forexmart.com Departamento de

Cumplimiento compliance@forexmart.com

APÉNDICE I. Formulario de Queja del Cliente

A. Información del Cliente:

Nombre:	Número de cuenta:
---------	-------------------

Dirección:	Número de teléfono:
------------	---------------------

B. Breve Resumen de la Queja:

Nombre del empleado:	Departamento:
----------------------	---------------

Describa el producto o servicio sobre el que se queja (descripción, evidencia, cantidad y solución propuesta):

Adjunte otra documentación relevante que nos ayude a abordar la queja:

Fecha y lugar

Firma del cliente

Solo para uso interno:

Queja recibida por:

.....

Fecha de recepción:

Número de referencia:

Departamento implicado:

Respuesta inicial al
cliente: Fecha:

Sí

No

.....

Acción inicial adoptada:

.....

.....

.....

Cliente fue informado de la acción
inicial tomada:

Sí

No

Fecha:

Otra acción tomada:

.....

.....

.....

Expediente entregado al Gerente
General:

Yes

No

Fecha:

Resumen de cómo se describió la
queja: ~~plaint was settled~~:

.....

.....

.....

Firma del funcionario responsable:

Fecha:

.....

.....