

## PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RECLAMACIONES

### 1. Alcance

Esta política establece las directrices para gestionar eficazmente y resolver de manera oportuna las reclamaciones presentadas por clientes o posibles clientes con respecto a los servicios de la Empresa. Establece un marco para el manejo de reclamaciones que garantiza una resolución efectiva, minimizando los riesgos legales y regulatorios.

### 2. Proceso de Resolución de Reclamaciones

2.1. Los clientes o posibles clientes pueden presentar reclamaciones o reportes ante la División de Manejo de Reclamaciones (Departamento de Cumplimiento) de la Empresa sin ningún costo. Las reclamaciones pueden enviarse por correo electrónico a [complaints@trade24seven.com](mailto:complaints@trade24seven.com) completando el [Formulario de Reclamación](#) disponible en el sitio web de la Empresa, o enviando un correo con el asunto "Envío de Reclamación – Reporte".

La siguiente información debe ser incluida:

- I. Nombre completo del cliente
- II. Número de cuenta del cliente
- III. Explicación detallada del problema, incluyendo cualquier detalle relevante
- IV. Referencias a las transacciones involucradas en la reclamación
- V. Fecha y hora del incidente en cuestión

### 3. Respuesta Inicial

El Departamento de Cumplimiento:

3.1 Envió un acuse de recibo por escrito al cliente dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. Este acuse confirmará la recepción y proporcionará detalles relevantes sobre el manejo del caso.

3.2 Informará al cliente que dicha referencia debe utilizarse en toda la correspondencia futura relacionada con la reclamación. El proceso de resolución se completará lo más rápido posible, pero no más allá de cinco (5) días hábiles desde la recepción de la reclamación.

### 4. Revisión Interna de la Reclamación

© 2024 Delcamp Global Markets Inc. All rights reserved.

**trade24seven.com** is a brand of **Delcamp Global Markets Inc.**, registered in the Comoros Union (Reg. No. HT00324013), regulated by **M.I.S.A.** under License No. BFX2024041.

**Risk Warning:** Trading involves significant risk. Please trade responsibly.

El Departamento de Cumplimiento llevará a cabo una revisión exhaustiva de todas las reclamaciones, coordinando con otros departamentos relevantes según sea necesario. Este proceso incluye examinar todos los registros y datos pertinentes disponibles en los sistemas de la Empresa, como los detalles de la cuenta del cliente, para asegurar una evaluación justa e imparcial.

## 5. Decisión Final

Después de revisar el caso del cliente y analizar los detalles de la reclamación, el Departamento de Cumplimiento proporcionará una respuesta escrita exponiendo la posición de la Empresa sobre el asunto. Esta comunicación será clara y directa. Si la decisión final no satisface completamente las expectativas del reclamante, se le informará por escrito con una explicación detallada de la postura de la Empresa. Todas las reclamaciones se manejan con confidencialidad y discreción, cumpliendo estrictamente con las regulaciones de protección de datos personales.

## 6. Conservación de Registros

El Departamento de Cumplimiento es responsable de gestionar y conservar los registros de todas las reclamaciones de manera organizada, asegurando el cumplimiento de las regulaciones de protección de datos personales y permitiendo un fácil acceso y recuperación.

Para cada reclamación, se creará un expediente individual que documentará las medidas tomadas para tratarla y resolverla. Además, se mantendrá un registro centralizado de todas las reclamaciones, que incluirá:

- I. Nombre, dirección y número de cuenta del reclamante (si corresponde)
- II. Fecha de recepción
- III. Departamentos involucrados en la investigación, junto con los nombres de los empleados responsables
- IV. Descripción de la naturaleza de la reclamación
- V. Detalles de las acciones tomadas para resolverla
- VI. Fecha de resolución

La Empresa está obligada a conservar todos los registros de reclamaciones por un mínimo de cinco (5) años, o por más tiempo si así lo requieren las autoridades regulatorias.

## 7. Revisión de la Política

El Departamento de Cumplimiento se reserva el derecho de revisar y actualizar periódicamente sus políticas y regulaciones según lo considere necesario.

© 2024 Delcamp Global Markets Inc. All rights reserved.

trade24seven.com is a brand of Delcamp Global Markets Inc., registered in the Comoros Union (Reg. No. HT00324013), regulated by M.I.S.A. under License No. BFX2024041.

**Risk Warning:** Trading involves significant risk. Please trade responsibly.