

INSTANT TRADING EU LTD

Procedura di gestione dei reclami

La traduzione del testo in italiano è fornita a fini esclusivamente informativi e non è giuridicamente vincolante. Il documento giuridicamente vincolante è in lingua inglese.

1. INTRODUCCIÓN

INSTANT TRADING EU LTD ("la Compañía") es una compañía limitada incorporada en Chipre, que ofrece a sus clientes varios servicios de inversión y complementarios, regulada por la Comisión de Bolsa y Valores de Chipre (la "Comisión" o "CySEC"). Por tanto, es una Firma de Inversión de Chipre (una "CIF") en conformidad con la Ley de Servicios y Actividades de Inversión y Mercados Regulados de 2017, L.87(I)/2017.

La Compañía, con el objetivo de proporcionar servicios de alta calidad y atender los intereses de sus clientes' ("Clientes", "usted") de la mejor manera posible, adopta el siguiente Procedimiento de Gestión de Quejas para asegurar un proceso rápido y justo para manejar reclamos que pueden surgir del servicio que ofrece la Compañía.

La Compañía posee, opera y es responsable de la página web <https://www.instaforex.eu>. Usted puede utilizar los siguientes datos para contactarse con la Compañía:

- Dirección: 23A, Spetson, Leda Court, Bloque B, Oficina B203, Mesa Geitonia, CY- 4000 Limassol
- Teléfono: +35725654112
- Fax: +357 25722292
- Correo electrónico: compliance@instaforex.eu

Definiciones:

«**Querellante**» significa cualquier persona, natural o legal, que es elegible para presentar una Queja a la Compañía y que ya ha presentado una queja.

«**Queja**» significa una declaración de insatisfacción a la Compañía por parte de un Querellante relacionada con la prestación de servicios de inversión.

2. PRESENTACIÓN DE QUEJAS

En caso de que un Cliente tenga una Queja relacionada con los negocios o servicios con la Compañía, entonces el Cliente puede presentar la Queja usando los siguientes métodos:

- a) Descargar, completar y enviar el formulario de Quejas **proporcionado en el Apéndice I** mediante correo electrónico a compliance@instaforex.eu junto con cualquier archivo adjunto que el Cliente considere necesario como evidencia de la Queja;
- b) Descargar, completar y enviar el formulario de Quejas **proporcionado en el Apéndice I** mediante fax a **+357 25722292**, junto con cualquier otro documento que el Cliente considere necesario como evidencia de la Queja;
- c) Llamar a la línea de soporte de la Compañía InstaForex +35725654112

- d) Y seguir las instrucciones del funcionario sobre presentar la Queja así como proporcionar toda la información que el funcionario solicite.

Los datos requeridos por el formulario o en el correo electrónico pueden ser, entre otros, los siguientes:

- a) Nombre completo
- b) Fecha
- c) Documento de Identidad/Número de Pasaporte
- d) Número de cuenta
- e) Información de contacto
- f) Categoría de la queja (depósito, retiro, ejecución de la orden, otro)
- g) Cantidad (si hubiera);
- h) Descripción breve que menciona la naturaleza de la queja incluyendo información vital (ejemplo: si la queja es sobre una orden o solicitud de retiro, incluya el ID de la transacción).

NOTAS:

- No se tratarán Quejas Anónimas
- Enviar un correo electrónico sin el formulario adjunto o a una dirección de correo electrónico, que no sea compliance@instaforex.eu, dará como resultado una respuesta solicitándole que complete el formulario y/o vuelva a enviarlo al correo electrónico correcto.
- Enviar un fax a un número de fax diferente dará como resultado una falta de respuesta por parte de la Compañía, ya que la Queja no se considera recibida.
- Enviar un formulario incompleto dará como resultado en una respuesta por parte de la Compañía solicitándole un formulario debidamente completado. El Cliente debe responder dentro de dos (2) semanas para que la Queja sea registrada.
- Se pueden aceptar Quejas Telefónicas si autoriza al personal de la Compañía que complete el formulario por usted.

Tras un comprobante oficial de una Queja del Cliente completa, se enviará una confirmación por escrito mediante correo electrónico al Cliente dentro de cinco (5) días desde el momento en que se realizó la Queja, confirmando que la Compañía ha recibido y está tomando medidas para resolver la Queja junto con un **Número de Referencia Único** que se utilizará en todas las comunicaciones futuras con la Compañía o cualquier parte intrincada.

3. GESTIÓN DE QUEJAS

Las quejas son recibidas por el departamento de soporte al cliente de la Compañía y son designadas a un funcionario para su debida investigación. El funcionario comunica los detalles de la Queja a todos los jefes de los departamentos relevantes dentro de la Compañía y

coordina las medidas requeridas para investigar las circunstancias en torno a la Queja del Cliente y lleva a su resolución sin demora injustificada.

La investigación concluye dentro de los dos (2) meses a partir del día del reconocimiento de la Queja y los resultados son comunicados al Cliente. Los resultados de la investigación pueden ser ya sea la resolución de la Queja o una investigación adicional necesaria. En caso de que la investigación requiera más tiempo, la Compañía enviará una comunicación escrita mediante correo electrónico al Querellante en el que se le dará a conocer que es necesario más tiempo para la investigación y la razón. En cualquier caso, la Compañía emitirá una respuesta final dentro de un marco de tiempo que no supera los tres (3) meses a partir del día del acuse de recibo de la Queja.

Durante el proceso de investigación, el Cliente puede solicitar que se actualice el cualquier momento el estado y el progreso de la Queja, además de la actualización del proceso de manejo que recibe la Compañía. Además, el funcionario asignado puede comunicarse directamente por correo electrónico o por teléfono con el Querellante para obtener, cuando sea necesario, más aclaraciones e información relacionada con la Queja. La Compañía requiere la plena cooperación del Cliente para acelerar la investigación y la posible resolución de la Queja. Tenga en cuenta que la Compañía considerará su Queja como cerrada y suspenderá la investigación pertinente en caso de que usted no responda al funcionario dentro del período de tres (3) meses a partir de la fecha de presentación de su Queja. .

4. RESPUESTA FINAL

Tras llegar a un resultado de la investigación, el Cliente recibe una respuesta final de la Compañía que incluirá la decisión de la Compañía, los detalles relacionados con la investigación y las medidas correctivas, si corresponde, que serán tomadas por la Compañía.

En caso de que el Cliente no esté satisfecho con la respuesta, el Cliente se reserva el derecho de mantener la Queja con el Defensor del Pueblo Financiero de Chipre y/o CySEC, sin embargo, tenga en cuenta que CySEC no tiene poderes de restitución y, por lo tanto, no investiga las quejas individuales.

Se entiende que el derecho del Cliente a iniciar procedimientos legales contra la Compañía con respecto a la Queja no se ve afectado por los procedimientos descritos anteriormente.

Detalles de Contacto de Autoridades Pertinentes:

Financial Ombudsman de la República de Chipre:

- Página web: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
- Correo electrónico: complaints@financialombudsman.gov.cy
- Dirección Postal: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cipro
- Teléfono: +35722848900

- Fax: +35722660584, +35722660118

CySEC:

- Página web: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>
- Correo electrónico: info@cysec.gov.cy
- Dirección Postal: P.O BOX 24996, 1306 Nicosia
- Teléfono: +357 22506600
- Fax: +357 22506700

5. MANTENIMIENTO DE REGISTRO

Tan pronto la Compañía reciba el formulario de Queja, la Compañía debe registrarlo en un registro interno de manera apropiada, así como para facilitar su consulta y recuperación, la Compañía mantiene la siguiente información en sus registros por un período mínimo de 5 (cinco) años:

- Número de Referencia Única de la Queja;
- ID de la cuenta del Cliente;
- Fecha de presentación oficial de la queja a la Compañía ;
- Funcionario asignado;
- Detalles de la queja;
- Proceso de investigación de la queja;
 - Aumento/Asignación a un departamento diferente;
 - Fecha de la escalada /Asignación;
 - Funcionario asignado;
 - Proceso de investigación;
 - Resultados de la investigación;
 - Fecha de la respuesta;
- Resultado y acciones de la investigación
- Fecha de la respuesta

6. REPORTE DE OBLIGACIONES

La Compañía informa a CySEC al final de cada mes de todas las Quejas recibidas durante el mes de informe. Además, la Compañía informa sobre el estado de las Quejas, si se ha resuelto o no y, si es necesario, sobre las acciones tomadas por la Compañía.

7. ACTUALIZACIONES

La Compañía realizará una revisión periódica de esta Política, al menos una vez al año y siempre que se realicen cambios importantes en las operaciones de la Compañía. La versión actualizada de este Procedimiento de Gestión de Quejas siempre estará disponible en el sitio web de la Compañía.

APÉNDICE I

Instant Trading EU LTD
FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nombre Completo:	DNI / N° Pasaporte:	
Teléfono de Casa:	Número de Cuenta (UIN):	
Teléfono móvil:	Correo electrónico:	
Dirección:		
Código Postal:	Ciudad:	País:

Seleccione el área relacionada de las siguientes:

- Depósito ☐ Retiro ☐ Ejecución de órdenes ☐ Asesoramiento de inversión ☐
- Gestión de cartera ☐ Calidad de la falta de información proporcionada ☐
- Términos del contrato/tarifas/cargos ☐ Administración general/servicios al cliente ☐
- Oferta o ejecución de negocio no autorizado ☐ Otro ☐

Importe en disputa (en EUR): _____

Proporcione una breve descripción de la queja / sugerencia:

¿Hay alguna otra información esencial para su queja/sugerencia? (Ejemplo: si la queja es sobre una orden comercial o una solicitud de retiro, incluya la identificación de la transacción correspondiente).

¿Algún archivo adjunto / evidencia? SÍ ☐ NO ☐

Firma: _____

Fecha: _____