



---

## **Procedimiento de manejo de quejas para clientes**

---

## Introducción:

ETFinance es un nombre comercial de Magnum FX (CYPRUS) LTD autorizado y regulado por la Comisión de Bolsa y Valores de Chipre (CySEC) bajo la licencia No.359/18. El domicilio de la Compañía se encuentra en Agias Fylaxeos and 2, Zenonos Rossidi, Office 206, 4011, Limassol Cyprus (en adelante, la "Compañía"), ha adoptado este Procedimiento de Manejo de Quejas con el fin de establecer procedimientos justos y rápidos para el manejo de las Quejas que puedan surgir de la relación con el Cliente. La Compañía está obligada a aplicar una política de gestión de quejas, que es definida y avalada por la Alta Dirección y el Consejo de Administración, quienes serán responsables de su implementación y de monitorear el cumplimiento de la Compañía con la misma. Además, la Compañía se asegurará de que tenga una función de gestión de quejas, que permita que las quejas se investiguen de manera justa, con posibles conflictos de interés que se identifiquen y mitiguen.

## Definiciones:

- A) "**Demandante**" significará cualquier persona, natural o legal, que sea elegible para presentar una Queja a la Compañía y que ya haya presentado una Queja.
  
- B) "**Queja**" significará una declaración de insatisfacción por parte de un Cliente dirigida a la Compañía por quien reclama, relacionada con las disposiciones de inversión y / o servicios auxiliares proporcionados por la Compañía.

## Presentación de una queja

Se recomienda a los Clientes que deseen presentar una queja como resultado de su insatisfacción con los servicios de inversión ofrecidos por la Compañía que completen y envíen el Formulario Oficial de Quejas disponible [aquí](#). El formulario de queja completo se enviará por correo electrónico a [complaints@ETFinance.eu](mailto:complaints@ETFinance.eu) o por correo postal a Agias Fylaxeos and 2, Zenonos Rossidi, Office 206, 4011, Limassol Cyprus

## Reconocimiento de su queja

Enviaremos un mensaje (por correo electrónico) de que recibimos su queja dentro de cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de su queja y le proporcionaremos el Número de Referencia Único de su queja. El Número de Referencia Único debe ser utilizado en todas sus futuras comunicaciones con la Compañía, el Defensor financiero y/o CySEC con respecto a la queja específica.

## Proceso de manejo

Una vez confirmado que hemos recibido su queja, la revisaremos cuidadosamente, investigaremos las circunstancias que rodean su queja y trataremos de resolverla sin demora indebida y dentro de los límites de nuestro mandato.

La investigación de la queja está sujeta a la provisión de la información correcta por parte del demandante. Se debe proporcionar la siguiente información para que el funcionario de la Compañía pueda llevar a cabo una investigación:

- Nombre completo del Cliente.
- El número de cuenta de Inversión del Cliente.
- Una descripción completa de la emisión / queja, incluidas las fechas, las posiciones comerciales y cualquier detalle relevante.
- El daño alegado por el demandante.
- Referencia de cualquier correspondencia intercambiada entre la Compañía y el Reclamante.

Se enviará una respuesta final o una respuesta de retención al Reclamante dentro de los dos (2) meses a partir de la fecha de recepción de la queja, proporcionándole el resultado / decisión de la investigación. En caso de que la Compañía no pueda responder dentro de los dos meses, se le emitirá una respuesta de retención (por escrito u otro medio duradero) donde se le informará de la razón / de la demora y el período de tiempo necesario para completar la investigación. Este plazo no puede exceder de tres (3) meses a partir de la presentación de la queja.

Durante el proceso de investigación, la Compañía le mantendrá actualizado del proceso de manejo de su queja. Uno de nuestros funcionarios puede ponerse en contacto con usted directamente (incluida la comunicación por correo electrónico o teléfono) para obtener más aclaraciones e información relacionada con su queja. Necesitaremos su plena cooperación para acelerar la investigación y la posible resolución de su queja.

Al enviar una respuesta final, se le da al cliente un período de cuatro (4) semanas para responder. Si no se recibe una respuesta dentro de ese período de tiempo, entonces la Compañía considerará la queja como resuelta. En caso de que el cliente no esté completamente satisfecho con la decisión final de la Compañía, el cliente tiene el derecho de dirigir su queja al Defensor del Pueblo Financiero de Chipre en caso de que sea elegible para presentar una queja con ellos y buscar la mediación para una posible compensación. Es importante que se ponga en contacto con el [Defensor Financiero](#) de Chipre dentro de los cuatro (4) meses posteriores a la recepción de una respuesta final de la Compañía, de lo contrario, es posible que el Defensor financiero de la República de Chipre no pueda tratar su queja.

En el desafortunado caso de que la Compañía no pudiera proporcionarle una respuesta final dentro del período de tiempo de tres (3) meses especificados anteriormente, puede comunicarse nuevamente con la oficina [del Defensor financiero](#) de la República de Chipre a más tardar cuatro (4) meses después de la fecha en que deberíamos haberle proporcionado nuestra decisión final.

Alternativamente, puede mantener su queja ante la [Comisión de Bolsa y Valores de Chipre](#). Sin embargo, tenga en cuenta que la Comisión de Bolsa y Valores de Chipre no tiene poderes de restitución y, por lo tanto, no investiga las quejas individuales.

Se entiende que su derecho a emprender acciones legales no se ve afectado por la existencia o el uso de cualquier procedimiento relacionado con la queja mencionado anteriormente.

Tenga en cuenta que cualquier disputa que surja estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Chipre.