trading.com

PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

1. RECLAMACIONES

La empresa tiene como objetivo proporcionar un asesoramiento rápido, cortés, útil, abierto e informativo en respuesta a todas las consultas realizadas por los miembros del público. Siempre estamos interesados en conocer la opinión de nuestros clientes, en particular la del público en general, sobre nuestro rendimiento en general, lo que hacemos bien y lo que hacemos mal. Reconocemos que, como en todas las organizaciones, de vez en cuando pueden surgir problemas y es posible que no proporcionemos el nivel de servicio que nos hemos fijado. Estamos especialmente interesados en conocer estos casos, ya que nos brindan la oportunidad de corregir los errores y aprender de ellos.

Por consiguiente, como parte de nuestro compromiso de proporcionar el mejor servicio posible a nuestros clientes, mantenemos procedimientos eficaces y transparentes para la tramitación rápida de las reclamaciones de todos los clientes actuales y potenciales, conservamos registros de las reclamaciones y de las medidas adoptadas para su resolución, de conformidad con las leyes, normas y/o reglamentos aplicables, y nos complace operar de acuerdo con los procedimientos de gestión de reclamaciones de la Comisión del Mercado de Valores de Chipre («CySEC»).

Intentaremos tramitar su reclamación de forma rápida, justa y eficaz. Seguiremos los procedimientos que se describen a continuación para garantizar que su reclamación se resuelva en un plazo de treinta (30) días hábiles (siempre que sea posible). Algunas reclamaciones pueden resolverse más rápidamente, dependiendo de los hechos y de la naturaleza de la reclamación. Si la reclamación es más compleja y su resolución requiere más de treinta (30) días hábiles, le comunicaremos los motivos del retraso.

2. TIPOS DE QUEJAS QUE SE TRATAN

De conformidad con lo anterior, investigaremos cualquier expresión escrita de insatisfacción que tenga contra nuestra empresa en relación con los servicios de inversión y/o auxiliares prestados por nuestra empresa, de conformidad con los procedimientos de tramitación de reclamaciones establecidos en el presente documento. Las razones de insatisfacción mencionadas anteriormente pueden incluir, entre otras, las siguientes:

a) una injusticia percibida debido a una supuesta mala administración por nuestra parte, en relación con:

   i) su(s) cuenta(s) con nosotros y/o las transacciones y/o contratos llevados a cabo y/o reflejados en la misma;
   ii) sus derechos en virtud del «Acuerdo con el cliente/Términos y condiciones», nuestra «Política de categorización de clientes», nuestra «Política de ejecución de órdenes», nuestra «Política de conflictos de intereses», nuestra «Política de prevención del blanqueo de capitales» y el «Plan del fondo de compensación para inversores», tal y como se establece en la sección «Acerca de nosotros» de nuestra plataforma de negociación en línea.

b) la denegación de una solicitud de información relativa a su(s) cuenta(s) y/o las transacciones y/o contratos realizados y/o reflejados en la(s) misma(s); y/o

c) insatisfacción con la forma en que respondemos a una consulta y/o el tiempo que hemos tardado en responder.

3. REQUISITOS DE PROCEDIMIENTO

trading.com Markets EU Ltd
13 Irenes Street, 3042 Limassol, Chipre
support.eu@trading.com
www.trading.com/eu

Cualquier reclamación, disputa o diferencia entre nosotros deberá resolverse en la República de Chipre, de conformidad con los procedimientos de tramitación de reclamaciones establecidos en el presente documento, y usted acepta que tendremos derecho a resolver cualquier reclamación, disputa o diferencia entre nosotros de conformidad con los procedimientos de tramitación de reclamaciones establecidos en el presente documento.

Si la reclamación o disputa no puede resolverse internamente por nosotros de conformidad con nuestros Procedimientos de gestión de reclamaciones establecidos en el presente documento, usted podrá remitir el asunto al sistema de resolución de disputas aprobado (ADR) establecido en las secciones 10 y 11 a continuación, si así lo desea. Si desea remitir su reclamación al *«Ombudsman Financiero» o a un **ADR***, consulte a continuación los datos de contacto pertinentes:

Ombudsman Financiero de la República de Chipre
Dirección: 13 Lord Byron Avenue, 1096 Nicosia, Chipre
Teléfono: 22848900
Fax: 22660584, 22660118
Correo electrónico: Reclamaciones: complaints@financialombudsman.gov.cy
Defensor del Pueblo Financiero: fin.ombudsman@financialombudsman.gov.cy
Sitio web: www.financialombudsman.gov.cy

Servicio de Competencia y Protección del Consumidor
Dirección: 6 Andrea Araouzou, Nicosia, 1421, Chipre
Teléfono: 00357 22867100
Correo electrónico:ccps@meci.gov.cy Sitio web: https://consumer.gov.cy/
Para obtener más información sobre los ADR y la resolución de litigios en línea («ODR»), visite: http://ec.europa/eu/odf.

Tenga en cuenta que cualquier reclamación y/o disputa que pueda tener contra nuestra empresa en relación con la negociación de CFD sobre criptomonedas no es admisible y no será aceptada para su revisión/consideración por el Defensor del Pueblo Financiero de la República de Chipre.

4. CUÁNDO PRESENTAR UNA QUEJA: PLAZOS

Cualquier discrepancia en los extractos de cuenta debe ser comunicada por escrito en un plazo de veinticuatro (24) horas desde su aparición. Si no se presenta ninguna objeción en el plazo de veinticuatro (24) horas mencionado anteriormente, la Empresa podrá considerar, a su razonable discreción, que usted ratifica todas las medidas tomadas por nosotros antes de la recepción de dichos informes. Usted se compromete a comunicarnos inmediatamente cualquier información verbal que tenga motivos para creer que es incompatible con su propia información. Usted entiende, reconoce y acepta que los errores, ya den lugar a ganancias o pérdidas para usted, serán corregidos, y su cuenta con nosotros será acreditada o debitada de tal manera y en la medida necesaria para que su cuenta con nosotros quede en la misma posición en la que habría estado si no se hubiera producido el error.

Todas las demás reclamaciones deberán comunicarse por escrito en un plazo de tres (3) días hábiles a partir de la fecha en que se produzca el hecho que haya dado lugar a la reclamación (a los efectos del presente documento, salvo que el contexto requiera lo contrario, se entenderá por «días hábiles» los días de lunes a viernes, excluidos los días festivos en Chipre). Si no se presenta ninguna objeción en el plazo mencionado de tres (3) días hábiles a partir de la ocurrencia del evento que da lugar a su

reclamación, la Empresa podrá considerar, a su razonable discreción, que usted ratifica todas las acciones emprendidas por nosotros antes de presentar su reclamación.

No obstante lo anterior, la Empresa, como parte de su compromiso de tratar a todos sus clientes de forma justa, revisará y tramitará las reclamaciones presentadas fuera de los plazos indicados anteriormente. Sin embargo, si su reclamación nos es presentada quince (15) meses después de que usted tuviera conocimiento, o debiera haber tenido conocimiento, del hecho que dio lugar a su reclamación, es posible que esta no pueda ser revisada por el Defensor del Pueblo Financiero.

5. CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL

Los clientes que deseen presentar una reclamación formal deben hacerlo rellenando el formulario de reclamación que se puede descargar en la sección «Área de miembros» de nuestra plataforma de negociación en línea y enviándolo a la siguiente dirección de correo electrónico:complaints.eu@trading.com , junto con cualquier documento adjunto pertinente.

Todas las reclamaciones formales serán tramitadas por el responsable de cumplimiento o, siguiendo sus instrucciones, por un miembro del Departamento de Cumplimiento, y cualquier medida que se adopte se ajustará a los procedimientos que se describen a continuación.

Una vez recibida la reclamación, recopilamos e investigamos todas las pruebas y la información pertinentes en relación con la misma. En la medida de lo posible, se deberá obtener, registrar y facilitar al responsable de cumplimiento, como parte de la reclamación formal, la siguiente información y documentación, con el fin de garantizar que la reclamación se tramite de la manera más eficiente y justa: (a) Número de cuenta; (b) Fecha en que se produjo el problema por primera vez; (c) Breve resumen de la queja; (d) Importe y divisa en litigio; (e) Adjunte cualquier documentación u otro material que pueda ayudar a resolver la queja.

Una vez recibida una reclamación formal de un cliente, se le enviará un acuse de recibo por escrito en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la reclamación. En él se confirmará que estamos tomando las medidas necesarias para resolver la reclamación y se indicará el plazo aproximado necesario para hacerlo. También se le comunicará el número de referencia único que se ha asignado a su reclamación.

Deberá utilizar dicho número de referencia único en todas sus comunicaciones con la empresa, así como con el Defensor del Cliente, el ADR y/o la CySEC, según corresponda.

Nuestra respuesta de acuse de recibo incluirá detalles de nuestro Procedimiento de gestión de reclamaciones, cuya copia gratuita está disponible en nuestro sitio web en la siguiente URL: http://www.trading.com/eu.

6. RESPUESTA INICIAL

Durante la investigación de la reclamación y en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la reclamación formal, le enviaremos un segundo correo electrónico con un informe completo de las actividades de investigación previstas, las conclusiones obtenidas hasta ese momento y, si procede, cualquier oferta de reparación (la «Respuesta inicial»).

trading.com Markets EU Ltd
13 Irenes Street, 3042 Limassol, Chipre
support.eu@trading.com
www.trading.com/eu

En este correo electrónico se le informará nuevamente de sus derechos, de la persona que se encarga de su reclamación formal (normalmente será el responsable de cumplimiento o un miembro del Departamento de Cumplimiento) y de cómo puede ponerse en contacto con dicha persona.

7. RECONOCIMIENTO ADICIONAL

En caso de que responda a la Respuesta inicial, le acusaremos recibo de su respuesta en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de dicha respuesta (el «Acuse de recibo de la respuesta del cliente a la Respuesta inicial»).

8. RESPUESTA FINAL

Una vez que hayamos completado la investigación de la reclamación, le escribiremos de nuevo y le ofreceremos un resumen del resultado de nuestra investigación. Cuando se considere apropiado, también podrá incluir una oferta final de reparación. Dichas cartas se marcarán claramente como respuesta final e incluirán detalles sobre cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Financiero o el ADR si la reclamación no se ha resuelto a su satisfacción o si considera que la oferta de reparación es insuficiente o inadecuada.

Intentaremos enviar la respuesta definitiva en un plazo de treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de recepción de su reclamación formal o diez (10) días hábiles después de su aceptación o rechazo de cualquier oferta de reparación (cuando proceda), lo que ocurra primero.

Los plazos establecidos anteriormente pueden no ser siempre posibles, ya que en ocasiones la complejidad de la reclamación puede requerir más tiempo para investigarla en profundidad. Siempre cumpliremos las directrices reglamentarias en relación con las reclamaciones y, como tal, nos aseguraremos de que se le mantenga informado sobre su reclamación y nuestras actividades en respuesta a la misma, y de que se le mantenga al día sin demoras innecesarias.

9. RESPUESTA PROVISIONAL

Si, por cualquier motivo, no podemos concluir la investigación y proporcionar una respuesta definitiva (véase más arriba) a su reclamación dentro de los plazos establecidos anteriormente, emitiremos lo que se denomina una «respuesta provisional».

El objetivo de esta respuesta provisional es informarle de los motivos por los que no podemos proporcionarle una respuesta definitiva a su reclamación dentro de los plazos establecidos anteriormente, así como ofrecerle más información sobre el estado de su reclamación y una indicación de cuándo puede esperar recibir noticias nuestras.

En caso de que reciba una respuesta provisional, le invitamos a discutir el asunto personalmente con nuestro director general. El objetivo de este paso es garantizar que usted (y su reclamación) reciban la máxima prioridad en aquellas situaciones en las que la reclamación no pueda resolverse completamente a través de los procesos de investigación habituales.

10. PRESENTACIÓN DE QUEJAS AL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO

Si no está satisfecho con nuestra evaluación y resolución, puede remitir su reclamación al «Ombudsman Financiero», siempre que:

trading.com Markets EU Ltd
13 Irenes Street, 3042 Limassol, Chipre
support.eu@trading.com
www.trading.com/eu

- Su reclamación/disputa/diferencia no se refiera a un importe superior a 170 000 €;
- Que haya presentado primero una reclamación formal a la Empresa en un plazo de quince (15) meses a partir de la fecha en que tuvo conocimiento o debería haber tenido conocimiento del motivo de su reclamación;
- Reciba nuestra respuesta definitiva en un plazo de tres (3) meses a partir de la fecha en que acusemos recibo de su reclamación y no sea satisfactoria para usted, o a partir de la fecha límite en la que debería recibir nuestra respuesta definitiva en caso de no recibirla;
- Presenta su reclamación ante el Defensor del Pueblo Financiero en un plazo de cuatro (4) meses a partir de la fecha en que reciba nuestra respuesta definitiva o a partir de la fecha límite en que debamos proporcionársela en caso de que no reciba nuestra respuesta definitiva;
- No se ha dictado ninguna sentencia judicial por la misma reclamación ni existe ningún procedimiento judicial pendiente para el examen de la misma reclamación.

Asegúrese de copiar el número de referencia único de su reclamación cuando dirija su reclamación formal al Defensor del Cliente.

11. PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES ANTE UNA ENTIDAD DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS ALTERNATIVA («ADR»)

Además del derecho mencionado anteriormente, usted puede remitir su reclamación contra la Empresa a una entidad de «resolución alternativa de litigios» («ADR»).

Si desea remitir su reclamación a una entidad ADR en Chipre, consulte a continuación los datos de contacto pertinentes de la ADR registrada ante las autoridades nacionales correspondientes.

12. ACCIONES CIVILES

En caso de que no esté satisfecho con la decisión o resolución emitida por el Defensor del Pueblo Financiero o el ADR en relación con su reclamación, puede emprender acciones civiles (es decir, recurrir a los tribunales chipriotas).

13. PRESENTACIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES TRANSFRONTERIZOS

Los clientes de actividades transfronterizas pueden presentar su reclamación oficial a la empresa siguiendo el mismo procedimiento descrito anteriormente.

Los clientes transfronterizos pueden presentarnos su reclamación en su lengua materna o en cualquier otro idioma que deseen, y nosotros nos encargaremos de traducirla al inglés. Para que podamos evaluar plenamente la reclamación, necesitaremos que se nos faciliten todos los detalles y/o la información disponible, a fin de evitar retrasos en la traducción.

La traducción de dichas reclamaciones será realizada por recursos internos que se consideren suficientes/competentes o por socios comerciales externos en los casos en que el volumen de la reclamación supere la disponibilidad interna.

14. SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS

trading.com Markets EU Ltd
13 Irenes Street, 3042 Limassol, Chipre
support.eu@trading.com
www.trading.com/eu

La CySEC nos exige que mantengamos registros detallados de las reclamaciones individuales. Además, y de conformidad con los requisitos de la CySEC, mantenemos un registro interno de reclamaciones en el que se conserva toda la información relevante y el progreso de cada reclamación.

Estamos obligados a enviar mensualmente a la CySEC la información relativa a las reclamaciones que recibimos de nuestros clientes.

Estamos obligados a informar a la alta dirección, al menos una vez al año, sobre el informe de tramitación de reclamaciones presentado a la CySEC, así como sobre las medidas correctivas adoptadas o que se vayan a adoptar en relación con cualquier deficiencia y/o debilidad que se haya identificado.

La información privada no se comparte con terceros y cumplimos con la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, tal y como ha sido transpuesta a la legislación chipriota por la Ley chipriota 138(I)2001 sobre el tratamiento de datos personales (Protección de las Personas Físicas), en su versión modificada por la Ley de Chipre de 2003 (37(I)2003) (la «Legislación sobre Protección de Datos Personales»), en su versión vigente en cada momento y sustituida o modificada en cada momento.

15. NUESTRO DERECHO A PROCEDER AL COBRO DE DEUDAS

El procedimiento de tramitación de reclamaciones anterior no se aplica al dinero que usted nos pueda deber.

Podremos iniciar procedimientos legales contra usted para recuperar cualquier deuda que tenga con la Empresa.

16. MEDIDAS CAUTELARES O MEDIDAS CAUTELARES

Nada de lo establecido en el presente documento impedirá a ninguna de las partes solicitar al tribunal medidas cautelares o provisionales. Cada parte reconoce que el incumplimiento de las disposiciones aquí establecidas puede causar a la otra parte daños y perjuicios irreparables y, por lo tanto, dicho incumplimiento podrá ser objeto de medidas cautelares, además de cualquier otro derecho y recurso que pueda corresponder a cualquiera de las partes en virtud de la legislación aplicable o de la equidad.

trading.com Markets EU Ltd
13 Irenes Street, 3042 Limassol, Chipre
support.eu@trading.com
www.trading.com/eu