



PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN DE LOS CLIENTES

Nuestra máxima prioridad es garantizar que nuestros clientes estén satisfechos con los productos y servicios que ofrecemos. Sin embargo, entendemos que puede haber circunstancias en las que no esté satisfecho con los servicios que le hemos prestado. Si no está satisfecho o contenta con alguno de nuestros productos o servicios, póngase en contacto con nuestro equipo de asistencia al cliente en el 1-833-FX1-0250 o envíenos un correo electrónico a support.us@trading.com para que podamos comprender mejor sus problemas o preocupaciones y resolverlos de forma rápida y eficaz.

Si nuestro equipo de atención al cliente no puede resolver sus problemas o inquietudes a su satisfacción dentro de un período de tiempo razonable, comuníquese con nuestro equipo de Cumplimiento al compliance.us@trading.com.

Para garantizar que nuestro equipo de Cumplimiento pueda resolver sus inquietudes o problemas de manera oportuna, proporcione la siguiente información en su correo electrónico:

- Una descripción detallada de su(s) problema(s) o inquietud(es);
- La fecha aproximada en la que ocurrieron los problemas o inquietudes;
- Cualquier otra información que considere útil para revisar las circunstancias de su(s) problema(s) o inquietud(es).

El Equipo de Cumplimiento llevará a cabo una investigación imparcial de los hechos y circunstancias que rodean su(s) problema(s)/preocupación(es) para determinar si actuamos de manera justa y profesional y si cumplimos con nuestras obligaciones contractuales y legales hacia usted. Todas estas investigaciones se llevarán a cabo de buena fe y de conformidad con las prácticas estándar del mercado. Una vez que nuestra investigación haya concluido, recibirá una respuesta final relacionada con su situación dentro de las 4 semanas siguientes a la fecha en que presentó sus problemas/preocupaciones al Equipo de Cumplimiento.

Si no podemos resolver sus problemas o inquietudes, puede optar por presentar una queja a través de la plataforma en línea de la National Futures Association en <https://www.nfa.futures.org/basicnet/Complaint.aspx>.