

Quejas

SmartServe Ltd – PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

A nosotros Mercados24 es operado por SmartServe Ltd., una empresa comercial internacional, autorizada y regulada por Mwali International Services Authority y posee licencias de distribuidor de Global Business & Investment con número T2023384. Hemos adoptado este Procedimiento de quejas para garantizar un proceso justo y rápido para abordar las quejas que puedan surgir de nuestra relación.

1. Presentando su queja

Para presentar una queja a la Compañía, le solicitamos que complete y envíe el Formulario de quejas de la empresa (haga clic en el botón a continuación). Tenga en cuenta que la Compañía no puede aceptar quejas enviadas por ningún otro medio o método (es decir, teléfono, etc.).

Para enviar una queja, siga el procedimiento de quejas a continuación.

Una vez que haya completado exitosamente y enviado por correo electrónico su queja, la Compañía manejará e investigará su queja.

2. Reconociendo su queja

Acusaremos recibo de su queja dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de haber recibo su queja.

3. Manejando su queja

Una vez que confirmemos la recepción de su queja, lo haremos. Lo revisaremos detenidamente, investigaremos las circunstancias que rodean su queja e intentaremos resolverla sin demoras indebidas. Haremos todo lo posible para investigar su queja y brindarle los resultados de nuestra investigación dentro de los dos (2) meses a partir de la fecha en que nos envíe su queja. Durante el proceso de investigación, lo mantendremos informado sobre el proceso de manejo de su queja. Uno de nuestros gerentes puede comunicarse con usted directamente (incluso por correo electrónico o por teléfono) para obtener, cuando sea necesario, aclaraciones e información adicional sobre su queja.

Requeriremos su total cooperación para acelerar la investigación y la posible resolución de su queja.

Si su queja requiere una mayor investigación y no podemos resolverla dentro de dos (2)

meses, emitiremos una respuesta por escrito u otros medios duraderos. Cuando se envía una respuesta de espera, indicará las causas del retraso y cuándo es probable que se complete la investigación de la Compañía. En cualquier

caso, le proporcionaremos los resultados de nuestra investigación en un plazo máximo de un (1) mes a partir de la emisión de la respuesta de retención, dependiendo de la complejidad del caso y su cooperación. Tenga en cuenta que la Compañía considerará cerrada su queja y cerrará la investigación correspondiente si no responde a nuestros funcionarios dentro de los tres (3) meses a partir de la fecha de presentación de su queja.

4. Decisión definitiva

Cuando lleguemos a un resultado, le informaremos junto con una explicación de nuestra posición y las medidas correctivas que pretendemos tomar (si corresponde). Se entiende que su derecho a emprender acciones legales no se ve afectado por la existencia o el uso de cualquiera de los procedimientos de quejas antes mencionados.

Procedimiento de reclamaciones de clientes.

Estas son las preguntas que debe responder si desea enviar su queja a SmartServe Ltd. Para obtener ayuda para completar este formulario, hable con uno de nuestros representantes de Atención al cliente.

Responda las preguntas y envíelas por correo electrónico acumplimiento@mercados24.com Tenga en cuenta que SmartServe Ltd no puede aceptar quejas enviadas por ningún otro medio/método (es decir, teléfono, etc.).

Debe proporcionar información completa, actualizada y precisa a SmartServe Ltd para la adecuada investigación y evaluación de su queja. Tenga en cuenta que el formulario de queja que aparece a continuación es sólo indicativo y no exhaustivo. SmartServe Ltd puede solicitar más información y/o aclaraciones y/o pruebas en relación con su queja. Además, SmartServe Ltd puede solicitarle que vuelva a enviar un nuevo Formulario de queja si considera que lo ha completado de manera incorrecta y/o falsa.

SmartServe Ltd intentará resolver su queja de buena fe, justicia y tomar medidas consistentes con las prácticas del mercado.

Formulario de reclamaciones de clientes de Mercados 24

Parte I. Detalles del cliente

Las preguntas marcadas con un asterisco (*) son obligatorias.

1. Título*

Señor SeñoraExtrañar

2. Nombre*

3. Apellido *

4. Número de DNI o pasaporte*

5. Nacionalidad*

6. Número de móvil *

(Incluir código de país)

7. Número de teléfono de casa/trabajo *

8. Dirección de correo electrónico *

Por favor introduzca su correo electrónico

9. Dirección de casa * Dirección_____

Ciudad_____

_____Provincia del

estado_____

_____Código

postal_____País_____

Parte II. Detalles de la queja

10. Marca _____

11. Nombre de usuario/Número de cuenta de la Empresa (Mercados 24) *

12. Proporcione los nombres de las personas de contacto de SmartServe Ltd a continuación en

el momento de su denuncia.

Persona de contacto *

Correo electrónico de la persona de contacto *

Nombre de contacto adicional

Correo electrónico de contacto adicional

13. Proporcione un resumen de su queja en el espacio de abajo. Intente justificar el monto en disputa y/o incluya detalles que faciliten la investigación de su reclamo por parte de la Compañía. *

14. ¿Cuándo ocurrió el problema del que te quejas? *Por favor

ingrese la fecha

DD/MM/AAAA

15. ¿Cuándo se dio cuenta por primera vez de que podría haber un problema? *

Por favor ingrese la fecha

DD/MM/AAAA

16. Ha comunicado su queja a SmartServe Ltd y/o sus asociados? * Sí

No

Si su respuesta a la pregunta 16Lo anterior es SÍ, indique la fecha en que informó por primera vez a SmartServe Ltd y/o sus asociados sobre su queja y el nombre de la persona con quien discutió su queja:

17. Introduce la fecha

DD/MM/AAAA

18. Nombre del representante de SmartServe Ltd

Por favor ingrese el nombre del representante de SmartServe Ltd.

19. Correo electrónico del representante de SmartServe Ltd

Por favor ingrese el correo electrónico de su representante de SmartServe Ltd.

20. Método de comunicación Correo electrónico/Chat en vivo/Teléfono/Otro

21. ¿Ha denunciado su denuncia ante alguna autoridad? * Sí No

22. Si respondió Sí a la pregunta 21, ¿a qué autoridad financiera contactado?_____

Adjunte con este formulario cualquier evidencia que respalde su queja que facilitará la investigación de su queja. para la compañía. La evidencia de respaldo puede consistir en cualquier documentación (capturas de pantalla, chats, registros telefónicos, etc.) relevante para el reclamo.

Informaciones adicionales

23. Certifico y confirmo que, a mi leal saber y entender, la información proporcionadas anteriormente son verdaderas, precisas, correctas y completas.

*

yo confirmo

Reconozco que SmartServe Ltd le dará la notificación adecuada su queja dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de su queja y le proporcionaremos el número de referencia único. El número de referencia único debe usarse en todos sus contactos futuros con la Compañía, el Proveedor Financiero y/o la FSA en relación con la queja específica. Haremos todo lo posible para investigar su queja y brindarle los resultados de nuestra investigación dentro de los dos (2) meses a partir de hoy. Si se requiere información adicional, uno de nuestros directores se comunicará con usted. Tenga en cuenta que para acelerar la investigación, requerimos/solicitamos su total cooperación. Consulte la página "Procedimientos de quejas de clientes" para obtener más detalles sobre este asunto. *

yo confirmo