

## **PROCEDIMIENTO DE QUEJA PARA CLIENTES DE FOREX TB LTD**

Nosotros, **Forex TB Limited** (en adelante, la “Compañía”), hemos adoptado el siguiente Procedimiento de quejas para asegurar el seguimiento de un proceso justo y rápido para la gestión de todas aquellas reclamaciones que puedan surgir durante nuestra relación con usted.

La Compañía es propietaria de la marca ForexTB y se encarga de su gestión. Forex TB Limited está autorizada y regulada por la Comisión de Valores y Cambio de Chipre como empresa de inversión de Chipre con número de licencia de CIF 272/15. Forex TB Limited está registrada en Chipre de conformidad con la legislación mercantil y con número de registro HE310943. Forex TB está ubicada en Lemesou Avenue 71, 2nd Floor 2121 Aglantzia, Nicosia, Chipre.

### **1. Definición del término “queja”**

Una queja hace referencia a la expresión o declaración de insatisfacción que dirige por escrito un cliente a la Compañía al cumplimentar y enviar el formulario de queja electrónico en línea pertinente disponible en el sitio web de la Compañía. Toda queja debe estar relacionada con la prestación de servicios de inversión y respaldada con pruebas pertinentes (en caso necesario).

### **2. Envío de una queja**

Si desea enviar una queja a la Compañía, cumplimente y envíe el **formulario de queja** de la Compañía. Para ello, haga clic en el botón que aparece a continuación. Tenga en cuenta que la Compañía no acepta quejas presentadas por otro medio o método (es decir, por correo electrónico, teléfono, etc.).

Haga clic [aquí](#) para acceder al formulario de queja

Cuando cumplimente y presente su queja correctamente, el Departamento de cumplimiento de la Compañía se encargará de estudiarla.

### **3. Confirmación de recibo de una queja**

Acusaremos recibo de su queja en un plazo de cinco (5) días tras la recepción de su queja y le proporcionaremos el **número de referencia único** de su queja. Deberá usar este número siempre que se ponga en contacto con la Compañía, con el Servicio de protección y defensa de usuarios del sector financiero de la República de Chipre, y/o con la CySEC en el futuro con respecto a tal queja en particular.

#### **4. Gestión de la queja**

Una vez que acusemos recibo de su queja, la revisaremos detenidamente, investigaremos las circunstancias de su queja e intentaremos resolverla sin demora indebida. Haremos todo lo posible para investigarla y proporcionarle el resultado de nuestra investigación en un plazo de dos (2) meses tras la fecha en que nos la haya presentado. Durante el proceso de investigación, le mantendremos al tanto del proceso de gestión de su queja. Es posible que uno de nuestros empleados se ponga en contacto con usted directamente (por ejemplo, por correo electrónico o por teléfono) para solicitarle, en caso necesario, que nos facilite más detalles e información con respecto a su queja. Le rogamos que coopere con nosotros plenamente con el fin de acelerar la investigación y la posible resolución de su queja.

Si su queja requiere una investigación más profunda y no podemos resolverla en dos (2) meses, emitiremos una respuesta provisional por escrito u otro medio. En la respuesta provisional, se indicarán las causas de la demora y cuándo es probable que la Compañía finalice sus investigaciones. En cualquier caso, le proporcionaremos el resultado de nuestras investigaciones en, a más tardar, un (1) mes tras la emisión de la respuesta provisional, en función de la complejidad del caso y su cooperación. Tenga en cuenta que la Compañía considerará finalizado el proceso de queja y suspenderá toda investigación pertinente si no responde a nuestros empleados en un plazo de tres (3) meses a partir de la fecha de presentación de su queja. Si nos proporciona una razón válida por la que no ha respondido a nuestros empleados en dicho período de tres (3) meses, la Compañía volverá a reanudar toda investigación pertinente de buena fe.

#### **5. Decisión final**

Cuando tengamos una solución, le informaremos de ella y le ofreceremos una explicación de nuestra posición y cualquier medida reparadora que pretendamos adoptar (si corresponde).

1. Información de contacto del Servicio de protección y defensa de usuarios del sector financiero de la República de Chipre:

**Sitio web:** <http://www.financialombudsman.gov.cy>

**Correo electrónico:** [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

**Dirección postal:** P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Chipre

**Teléfono:** +35722848900

**Fax:** +35722660584, +35722660118

Si no está satisfecho/a con la decisión final de la Compañía, puede presentar una queja ante el Servicio de protección y defensa de usuarios del sector financiero de la República de Chipre y solicitar mediación para obtener una posible indemnización. Es importante que se ponga en contacto con el Servicio de protección y defensa de usuarios del sector financiero (Financial Ombudsman) de la República de Chipre en un plazo de cuatro (4) meses tras la recepción de una respuesta final de la Compañía. De lo contrario, es posible que dicho organismo no pueda abordar su queja.

En el improbable caso de que la Compañía no le haya ofrecido una respuesta final en el plazo de tres (3) meses especificado anteriormente, puede ponerse en contacto nuevamente con la oficina del Servicio de protección y defensa de usuarios del sector financiero de la República de Chipre en los siguientes cuatro (4) meses (a más tardar) tras la fecha en que deberíamos haberle comunicado nuestra decisión final.

2. Información de contacto de la Comisión de Valores y Cambio de Chipre:

**Sitio web:** <http://www.cysec.gov.cy>

**Correo electrónico general:** [info@cysec.gov.cy](mailto:info@cysec.gov.cy)

**Dirección postal:** P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Chipre

**Teléfono:** +35722506600

**Fax:** +35722506700

Puede mantener su queja ante la Comisión de Valores y Cambio de Chipre; no obstante, recuerde que la Comisión de Valores y Cambio de Chipre no cuenta con poderes de compensación y que, por lo tanto, no investiga quejas individuales.

Se entiende que su derecho a emprender acciones legales no se ve afectado por la existencia de los procedimientos de queja mencionados anteriormente o su uso.