

# Procedimiento de manejo de quejas

FOREX CLUB INTERNATIONAL LLC

## 1. INTRODUCCIÓN

El propósito de este Procedimiento de manejo de quejas es delinear el procedimiento que nosotros (la Empresa) seguimos para garantizar un procesamiento justo y rápido de consultas o quejas que puedan surgir de nuestra relación con usted (el Cliente).

## 2. CONSULTAS

2.1. Si tiene cualquier problema o consulta con respecto a su cuenta de trading o actividad con nosotros, puede comunicarse con el Departamento de Atención al Cliente a través de nuestro formulario de comentarios, chat en vivo, correo electrónico o teléfono. Nuestro departamento de Atención al Cliente determinará si su consulta puede resolverse inmediatamente o si requerirá más investigación. Si su consulta no puede resolverse inmediatamente, seguimos comprometidos a resolverla de manera rápida (normalmente dentro de cinco (7) días laborales).

2.2. Si usted tiene cualquier problema o consulta relativa al depósito/retiro de fondos (Operaciones que No Son de Trading), esta debe enviarse de acuerdo con el siguiente procedimiento y condiciones:

- Se enviará una consulta únicamente a través del formulario de contacto en la sección "Ayuda y soporte" del Sitio Web de la Empresa. **Las consultas que se envíen a través de cualquier otro mecanismo no serán aceptadas.** Rellenar el formulario de contacto correctamente es una condición obligatoria para que la Empresa considere la consulta correspondiente.
- La consulta de un Cliente que sea presentada de acuerdo con los requerimientos recibirá automáticamente un número único. Al Cliente se le enviará una confirmación desde la dirección de correo electrónico de la Empresa que servirá como confirmación oficial de la aceptación de la consulta correspondiente por parte de la Empresa.
- La consulta debe ser enviada por el Cliente antes de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha del incidente que constituya la base de la consulta. El Cliente acepta que la expiración del período para realizar una consulta constituye un motivo para que esta sea rechazada por la Empresa.

2.3. Si una consulta no va acompañada de los documentos necesarios para su consideración, se le solicitarán al Cliente con plazos especificados para su presentación. Si los documentos solicitados no se reciben dentro de los plazos especificados, la consulta se considerará sobre la base de los documentos que sí se hayan presentado. Las respuestas a las consultas se enviarán a la dirección de correo electrónico registrada del Cliente.

2.4. Si usted tiene una queja o no le satisface la respuesta recibida a la consulta, podrá plantearla posteriormente al Departamento Legal siguiendo el proceso indicado en la sección "Reclamaciones Oficiales".

## 3. RECLAMACIONES OFICIALES

Reclamación oficial se refiere a una declaración de insatisfacción remitida por un Demandante a la Empresa en relación con la prestación de Servicios.

**La reclamación debe incluir:**

- Nombre y apellido del Cliente
- Número de la Cuenta de Trading del Cliente
- El número de la Orden u Órdenes afectadas, si aplica
- La fecha y hora en que surgió el problema; y
- Una descripción detallada y precisa del problema
- Las peticiones del Cliente;
- El monto de la reclamación y el cálculo correspondiente, si aplica.

Usted puede enviar su reclamación por escrito dirigida a la Empresa a [complaint@fxclub.org](mailto:complaint@fxclub.org).

Le enviaremos un reconocimiento de recepción de su reclamación dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la misma.

Una vez que reconozcamos la recepción de su reclamación, la revisaremos cuidadosamente, investigaremos las circunstancias que la rodean e intentaremos resolverla sin demora. Haremos todo lo posible por investigar su queja y facilitarle el resultado de nuestra investigación en el plazo de dos (2) meses a partir de la fecha en que nos haya presentado su reclamación. Uno de nuestros empleados puede ponerse en contacto contigo directamente por correo electrónico para solicitar aclaraciones e información relacionada con tu reclamación, si fuera necesario. Si no recibimos respuesta por tu parte en un plazo de cinco (5) días laborables, consideraremos tu reclamación como “renunciada/cerrada” y no habrá más investigaciones pendientes. Necesitamos su plena cooperación para agilizar la investigación y la posible resolución de su reclamación.

**4. DECISIÓN FINAL**

Cuando lleguemos a un resultado, le informaremos de ello junto con una explicación de nuestra posición y cualquier recurso que nos propongamos tomar (si corresponde).

Si no le satisface la decisión final de la Empresa, puede enviar su reclamación a la Comisión Financiera (<https://financialcommission.org>). Las decisiones de la Comisión Financiera son vinculantes para la Empresa.

**5. DISPOSICIONES ADICIONALES**

En caso de litigios(s), la Empresa se reserva el derecho de bloquear total o parcialmente las Operaciones de las Cuentas de Trading del Cliente hasta que las Partes alcancen la resolución del litigio(s) o un acuerdo provisional.

La Empresa tiene el derecho de dejar una consulta o reclamación del Cliente sin respuesta si esta incluye:

- Una evaluación emocional de una disputa
- Comentarios ofensivos o denigrantes hacia la Empresa y/o sus empleados
- Palabras obscenas.