



Política de gestión de reclamaciones

Enero 2024

Política de gestión de reclamaciones de

Eurotrade Internacional Ltd.

Procedimiento de Quejas

Eurotrade Internacional Ltd, sociedad de responsabilidad limitada registrada conforme a las leyes de Mauricio con el número 197389 GBC y domicilio social en 3 Emerald Park, Trianon, Quatre Bornes 72257, República de Mauricio, se esfuerza por mantener altos estándares. Ante cualquier queja o inquietud, procuraremos resolverla con la mayor celeridad posible. Nuestros procedimientos están diseñados para garantizar que las quejas se gestionen de forma justa y dentro de plazos razonables.

El procedimiento habitual se resume de la siguiente manera:

Intentaremos resolver las quejas lo antes posible. Si una queja no se puede resolver al final del siguiente día hábil, la asignaremos a un responsable para que la investigue.

Se le proporcionará el nombre y los datos de contacto de la persona encargada de su queja. Esta persona será responsable de registrarla y enviarle un acuse de recibo lo antes posible, generalmente en un plazo de tres días hábiles.

El acuse de recibo detallará la naturaleza de la queja y podrá solicitar aclaraciones adicionales. Su queja será investigada utilizando nuestros registros, junto con informes de terceros si fuera pertinente. También podríamos comunicarnos con usted si necesitamos información adicional. Le mantendremos informado sobre el progreso de la investigación.

Nuestro objetivo es resolver las reclamaciones, a más tardar, en un plazo de cuarenta (40) días hábiles. Si transcurridos cuarenta (40) días hábiles no ha recibido una carta de respuesta definitiva, recibirá:

- i. Le enviaremos una carta de respuesta final con nuestras conclusiones y resolución a su queja. En ella también se le confirmará que, si no queda satisfecho con la respuesta final, puede remitir su queja a la FSC. Esto deberá hacerse dentro de los seis meses siguientes a la fecha de nuestra carta de respuesta final; de lo contrario, perderá este derecho.

Cuando necesitamos obtener información de terceros, pueden producirse demoras ajenas a nuestro control. En todo momento, procuramos resolver los asuntos en un plazo de cuarenta (40) días hábiles. Le mantendremos informado en caso de que se produzcan demoras.

Si recibimos una queja que no se refiere a nosotros ni a nuestros servicios, y podemos identificar la empresa a la que debe dirigirse la queja, haremos lo siguiente:

- i. Escriba a la empresa en cuestión, explicándoles que creemos que la queja les corresponde a ellos y sugiriéndoles que se pongan en contacto con usted directamente.
- ii. Adjuntamos una copia de la carta de queja original, le escribimos adjuntando una copia de nuestra carta a la empresa junto con sus datos de contacto y le pedimos que se ponga en contacto directamente con ellos (la empresa también recibirá una copia de esta carta).

Si tiene alguna pregunta sobre este procedimiento, póngase en contacto con el Departamento de Cumplimiento en compliance@eurotrader.com.

Eurotrade International Ltd.

3 Emerald Park, Trianon, Quatre Bornes 72257,
Republica de Mauricio

T: +44 20 80047430

www.eurotrader.com | support@eurotrader.com

Autorizado y regulado por FSC de Mauricio

(Numero de licencia GB22201125)

Enero 2024