



ATFX

POLÍTICA DE GESTIÓN
Y TRATAMIENTO DE
RECLAMACIONES

Política de gestión y tramitación de reclamaciones

Tabla de contenido

1.	Tipos de reclamaciones	2
2.	Presentación de reclamaciones	3
3.	Investigación	3
4.	Cierre de reclamaciones	4
5.	Seguimiento de las reclamaciones	4
6.	Conflictos de intereses	5
7.	Datos de contacto	5
Apéndice 1 - Registro de reclamaciones.....		6
Apéndice 2 - Informe de reclamaciones		7

Los servicios prestados en www.atfx.com son proporcionados por AT GLOBAL MARKETS INTL LTD, una sociedad mercantil constituida en la República de Mauricio con el número de licencia 157819, autorizada y regulada por la Comisión de Servicios Financieros (n.º de licencia FSC C118023331), cuyo domicilio social es G08, Ground Floor, The Catalyst, Silicon Avenue, 40 Cybercity, 72201 Ebène, República de Mauricio (en lo sucesivo denominada "**ATG**" o la "**Firma**").

ATG se compromete a proporcionar a cada persona física o jurídica que tenga una cuenta activa de trading o inversión con la Firma (en adelante, el "**Ciente**") la mejor experiencia de servicio al cliente. Sin embargo, los Clientes son conscientes de la Política de Divulgación de Riesgos de la Firma y aceptan, reconocen y entienden que operar e invertir en productos apalancados y no apalancados puede conllevar un elevado riesgo de perder dinero.

ATG recomienda encarecidamente a sus clientes que consideren la posibilidad de buscar asesoramiento profesional antes de abrir una cuenta, ya que el trading en línea conlleva el riesgo potencial de pérdidas financieras.

La presente política de gestión y tramitación de reclamaciones (en lo sucesivo, la "**Política**") servirá como esquema de los procedimientos y directrices para gestionar y resolver eficazmente las reclamaciones de los Clientes anteriores y actuales de la Firma.

El responsable de cumplimiento de la Firma supervisará la aplicación de la Política y se esforzará por resolver todas las reclamaciones en un plazo conveniente.

En caso de incoherencia entre las versiones de todos los términos y condiciones, prevalecerá la versión inglesa.

1. Tipos de reclamaciones

- 1.1. Una "**Reclamación**" es una expresión de descontento, transmitida verbalmente o por escrito, justificada o no, presentada por un Cliente anterior o actual (en lo sucesivo, el "**Demandante**" en las secciones siguientes) y relativa a la prestación o no prestación de un servicio financiero por parte de ATG, que ha dado lugar o puede dar lugar a pérdidas financieras, angustia significativa o molestias considerables para el Demandante.
- 1.2. La definición anterior debe interpretarse en términos amplios y la Reclamación incluye (entre otros):
 - Información engañosa
 - Mala administración
 - Incumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables
 - Cálculo incorrecto de comisiones y patrimonio
 - Fiabilidad de la plataforma
 - Gestión de cuentas
 - Retrasos en la ejecución de las operaciones
 - Cierre de cuenta

- 1.3. Es imperativo tomar en serio cada Reclamación, independientemente de lo insignificante que pueda parecer a los empleados de la Firma (en adelante, el "Personal") que las reciben.

2. Presentación de reclamaciones

- 2.1. Todas las reclamaciones podrán dirigirse a mano (por escrito) a la dirección mencionada en la sección 7 de esta Política, o por correo electrónico a compliance.intl@atfx.com o por teléfono al +230 467 2000.
- 2.2. El Personal proporcionará automáticamente al Demandante una copia de la "Política".
- 2.3. La Reclamación debe incluir tanta información y detalles como sea posible para ayudar al oficial de cumplimiento a investigar y resolver la Reclamación de la forma más adecuada posible, incluyendo (entre otros):
 - El número de cuenta de ATG del Demandante.
 - Nombre y apellidos del Demandante.
 - Descripción del problema.
 - Fecha y hora en que surgió el problema.
 - Cualquier otro material de apoyo a la Reclamación.
- 2.4. El Personal se atenderá al siguiente protocolo a la hora de abordar las reclamaciones, antes de remitirlas al responsable de cumplimiento:
 - Registrar los detalles de la Reclamación y asegurar al Demandante, en un plazo de 48 horas después de la recepción de la Reclamación, que la Firma se compromete a resolver el problema lo antes posible.
 - Remitir los detalles de la Reclamación al Departamento de Cumplimiento, que realizará un análisis y comunicará sus conclusiones al Personal.
 - Comunicarse con el Demandante, en un plazo de 7 días a partir de la recepción de la Reclamación, ya sea para abordar el problema (previa consulta con el Departamento de Cumplimiento) o para proporcionar un calendario estimado para resolver la Reclamación en un plazo máximo de 30 días laborables.
 - Realizar un informe detallado y completo sobre la Reclamación, utilizando toda la información proporcionada por el Demandante durante la presentación de su Reclamación, junto con cualquier dato adicional al que tenga acceso el responsable de cumplimiento.

3. Investigación

- 3.1. El responsable de cumplimiento velará por que la Reclamación se tramite de forma adecuada. Llevará a cabo una evaluación exhaustiva de la Reclamación, incluyendo un análisis minucioso del asunto, y colaborará con otros departamentos relevantes de la Firma cuando sea necesario.
- 3.2. Una vez recibidos los detalles de la Reclamación por parte del Personal, el responsable de cumplimiento seguirá los siguientes pasos:

- Registrar la Reclamación en el registro de reclamaciones de la Firma (en adelante, el "**Registro**") (**Apéndice 1**).
- Informar de la Reclamación al director del país.
- Decidir, con la participación del director del país, las medidas necesarias para resolver la Reclamación e inscribirlas en el Registro.
- Asignar las acciones acordadas al departamento adecuado de la Firma.
- Fijar las fechas necesarias para completar las acciones y alcanzar los plazos acordados para completar la investigación (en lo sucesivo, la "**Investigación**") en un plazo de 30 días laborables.
- Mantener informado al Demandante del progreso de la Investigación.
- En raras circunstancias, cuando la Investigación no pueda concluirse en los 30 días laborables iniciales, el responsable de cumplimiento enviará una carta formal de disculpa al Demandante. En esta carta se dará una explicación detallada del retraso y se solicitará una prórroga, que no podrá exceder de 30 días laborables adicionales.
- Una vez concluida la Investigación, se proporcionará y enviará por correo electrónico al Demandante una respuesta exhaustiva por escrito en la que se explicará el resultado de la Investigación (en lo sucesivo, el "**Resultado**").

3.3. El Resultado tendrá por objeto:

- Aceptar la Reclamación, acompañada de las medidas de reparación o remedio adecuadas.
- Hacer efectiva cualquier oferta de reparación aceptada por el Demandante.
- Desestimación de la Reclamación, con justificación transparente de los motivos de dicho rechazo.
- Si la Reclamación implica infracciones graves de leyes o reglamentos, el responsable de cumplimiento podrá recurrir a las autoridades legales o a los organismos reguladores para resolver la cuestión.

4. Cierre de reclamaciones

4.1. Una Reclamación se considera cerrada en las siguientes circunstancias:

- Una vez que el responsable de cumplimiento proporcione una respuesta final al Demandante.
- Cuando el Demandante haya indicado por escrito su aceptación del Resultado.

4.2. Una vez resuelta/cerrada, el responsable de cumplimiento confirmará que la Reclamación ha sido resuelta/cerrada y que se han seguido los procedimientos adecuados y finalizará la inscripción de los datos en el Registro.

5. Seguimiento de las reclamaciones

5.1. El responsable de cumplimiento gestionará todas las reclamaciones y demandantes por igual, sin discriminación alguna, en armonía con el procedimiento regulado por esta Política.

5.2. Todas las reclamaciones se tratarán de forma confidencial.

- 5.3. Los registros de reclamaciones se conservan de forma segura durante siete años a partir de la fecha de su recepción.
- 5.4. El responsable de cumplimiento estará facultado para elaborar estadísticas e informes sobre reclamaciones (en lo sucesivo, el "**Informe de Reclamaciones**"), cuyo objetivo será mejorar la eficacia de la gestión de las reclamaciones. **(Apéndice 2)**
- 5.5. El Informe de Reclamaciones formará parte integrante del informe anual (en lo sucesivo, el "**Informe Anual de Cumplimiento**") elaborado por el responsable de cumplimiento y presentado al Consejo de la Firma.

6. Conflictos de intereses

- 6.1. ATG debe verificar que el Personal que ha recibido la Reclamación no ha tenido ninguna participación previa en la gestión o prestación de los servicios financieros relacionados con el objeto de la Reclamación.
- 6.2. Es imperativo confirmar que el Personal posee la competencia necesaria para tratar la Reclamación de manera justa, imparcial y competente.

7. Datos de contacto

- 7.1. Los datos de contacto a los que deben dirigirse las reclamaciones son:
 - Por escrito (a mano):
 - G08, Ground Floor, The Catalyst, Silicon Avenue, 40 Cybercity, 72201 Ebène, República de Mauricio.
 - Por teléfono +230 467 2000
 - Por correo electrónico: compliance.intl@atfx.com

Apéndice 1 - Registro de reclamaciones

<u>N.º SL</u>	<u>Fecha de registro</u>	<u>Teléfono / Email / Otro</u>	<u>Nombre del cliente / socio comercial</u>	<u>Fecha de la acción final</u>	<u>Área de negocio</u>	<u>Resolución Detalles</u>	<u>Acción exterior</u>	<u>Estado</u>



Apéndice 2 - Informe de reclamaciones

Número de reclamaciones para el periodo

Casos cerrados _____

Casos pendientes _____

Área(s) de negocio afectada(s) _____

Contactos con los reguladores: Sí / No

Detalles clave de los casos:

Responsable de cumplimiento _____