



POLÍTICA DE MANEJO Y PROCESAMIENTO DE QUEJAS

1. RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

IFEXCAPITAL, que opera a través del dominio www.ifexcapital.com es una marca de Zenith Origins Holding Limited (en adelante, la "Compañía") tiene como objetivo proporcionar servicios superiores a todos sus clientes.

La Compañía ha designado un Oficial de Cumplimiento para manejar eficientemente cualquier queja de los Clientes. Esto es para permitir que la Compañía resuelva y aplique medidas obligatorias para evitar cualquier problema recurrente.

La Compañía seguirá estos 4 pasos para garantizar que su queja se trate de la manera adecuada:

1. Registraremos los detalles de su queja y nos pondremos en contacto con usted dentro de las 48 horas posteriores a la recepción de la queja y confirmaremos con usted, la persona que será su contacto en la Compañía.
2. Investigaremos a fondo la base de la queja, utilizando toda la información disponible para nosotros.
3. Una vez concluida la investigación, corregiremos cualquier error, si lo hubiera, por parte de la Compañía.
4. Informaremos el resultado de nuestra investigación.

2. INFORMACIÓN REQUERIDA

Al presentar una queja, asegúrese de que se incluya la siguiente información:

1. Número de cuenta comercial;
2. Nombre completo;
3. Una descripción del problema / queja, incluidas las posiciones comerciales y cualquier Detalle;
4. Los daños reclamados por el autor.
5. La fecha y hora en que surge el problema.
6. Referencia de cualquier correspondencia intercambiada entre la Compañía y el Querellante.

Los datos de contacto de dónde presentar su queja se pueden encontrar en la Sección 4.

3. PLAZOS

Una respuesta final a la queja del cliente será enviada al cliente dentro de los dos (2) meses a partir de la fecha de recepción de la misma. La Compañía notificará al cliente el resultado de su investigación dentro de este plazo. En caso de que la Compañía no pueda responder dentro de los dos meses, el cliente será informado (por escrito u otro medio duradero) de la causa y/o inconveniente y el periodo de tiempo adicional necesario para completar la investigación. En cualquier caso, el plazo de prórroga no excederá de tres (3) meses a partir de la fecha de presentación de la reclamación.

Durante el proceso de investigación, la Compañía mantendrá al cliente actualizado del proceso de manejo de la queja. Un funcionario de la Compañía se pondrá en contacto con el cliente (incluida la comunicación por correo electrónico o teléfono) para buscar más aclaraciones e información relacionada con la queja. Se requiere la cooperación del cliente para garantizar un progreso sin problemas de la investigación.

Al enviar una respuesta final, el cliente tiene un período de cuatro (4) semanas para responder. Si no se recibe una respuesta dentro de ese período de tiempo, entonces la Compañía considerará la queja como resuelta.

En el caso de que el reclamante aún no esté satisfecho con la respuesta final de la Compañía, entonces puede remitir su queja con una copia de la respuesta final de la Compañía a la Comisión de [Servicios Financieros \(FSC\) en Mauricio para un examen más detallado](#).

4. DATOS DE CONTACTO

Por favor, dirija sus quejas a lo siguiente:

Por escrito: Suite 803, 8th floor, Hennessy Tower, Pope Hennessy st, Port Luis, 11328, Republic of Mauritius.

Por teléfono: +442070978456

Por correo electrónico a: complaints@ifexcapital.com

Sitio web: <https://www.ifexcapital.com/en/contactus>



5. PRESENTACIÓN DE INFORMES Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS

Todas las decisiones relacionadas con las quejas se comunicarán a los Demandantes por escrito y la Compañía conservará copias. Toda la documentación y/o información relacionada con la Queja se mantendrá durante un período de al menos siete (7) años calculados después de la ejecución de la Queja y/o terminación de la relación comercial con el Demandante. El departamento responsable será el Departamento de Cumplimiento.

6. PUNTO IMPORTANTE A TENER EN CUENTA

- a. El Cliente entiende y acuerda que las quejas recibidas por la empresa se tratarán sin cargo o tarifa para el Cliente, sin embargo, en el caso de que cualquier queja proceda a una acción y/o procedimiento legal adicional, cada parte será responsable de sus propios costos y/o gastos a menos que cualquier tribunal de justicia y / u organismo regulador indique lo contrario. En los casos en que el resultado de los procedimientos sea en beneficio de la Compañía, la Compañía puede proceder con la recuperación de cualquier gasto legal incurrido.
- b. Todas las quejas serán tratadas con confidencialidad.