

Rox Trader Inc / Operando bajo el nombre de CuentaFX

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Rox Trader Inc (en adelante referida como la "**Compañía**") es propietaria y opera el dominio "**CuentaFX**" (www.cuentaafx.com). Rox Trader Inc está registrada en Comoras con el número de compañía HT00224012, autorizada y regulada por la AUTORIDAD DE SERVICIOS INTERNACIONALES DE MWALI (en adelante referida como "MISA") con el número de licencia BFX2024018 para llevar a cabo actividades comerciales de inversión según lo permitido por la Ley de Servicios Financieros de Mauricio de 2007.

1. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

La Compañía seguirá el siguiente procedimiento para garantizar que su reclamación sea tratada de manera adecuada:

- a. La Compañía registrará los detalles de su reclamación y se pondrá en contacto con usted antes del cierre del segundo día hábil después de recibir la reclamación para confirmar la persona que será su contacto en la Compañía.
- b. La Compañía investigará a fondo el motivo de la reclamación utilizando toda la información disponible.
- c. Una vez concluida la investigación, la Compañía tomará todas las medidas y/o acciones necesarias para abordar cualquier hallazgo, cuando corresponda.
- d. La Compañía informará al Cliente sobre el resultado de nuestra investigación.

2. INFORMACIÓN REQUERIDA

Al presentar una queja, los Clientes deben incluir la siguiente información, como mínimo:

- a. Número de cuenta de trading.
- b. Nombre y apellido.
- c. Dirección de correo electrónico registrada.
- d. Una descripción del problema y el número de transacción afectada (si corresponde).
- e. La fecha y hora en que surgió el problema.
- f. Proporcionar cualquier evidencia disponible para respaldar su queja.

3. PLAZO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

La Compañía se compromete a tratar las reclamaciones de manera oportuna. Una respuesta inicial le será enviada antes del cierre del segundo día hábil después de haber recibido la reclamación, incluyendo detalles relevantes sobre el proceso que seguiremos para investigar su reclamación.

La Compañía se esfuerza por resolver todas las reclamaciones dentro de un período de 14 días hábiles. La Compañía informará al Cliente en caso de que se necesite más tiempo para la investigación de la reclamación. No obstante lo anterior, la Compañía proporcionará su respuesta final dentro de los 28 días hábiles posteriores a la recepción de la reclamación.

4. DETALLES DE CONTACTO

Por favor, dirija sus reclamaciones a info@cuentaafx.com