

TRADESENSE HOLDING LTD

POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS

Julio, 2024

TRADESENSE HOLDING LTD (En adelante denominada como la “Compañía”) posee y opera el dominio www.tradeeuglobal.net. TRADESENSE HOLDING LTD está registrada en Mauricio con el número de compañía 183967, autorizada y regulada por la Comisión de servicios Financieros de Mauricio (En adelante denominada como la “FSC”) con número de licencia GB21026906 para llevar a cabo negocios de inversión según lo permitido bajo la Ley de servicios Financieros de Mauricio de 2007. La oficina registrada de la Compañía se encuentra en el 4.º Pisto, Ebene Mews, 57 Cybercity, Ebene 72201, Mauricio.

1. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS.

La compañía seguirá el siguiente procedimiento para garantizar que su queja sea tratada de manera adecuada:

- a. La Compañía registrará los detalles de su queja y se pondrá en contacto con usted dentro de las 48 horas posteriores a la recepción de la queja, confirmando la persona que será su contacto en la Compañía.
- b. La Compañía investigará exhaustivamente los fundamentos de la queja 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 completar y firmar debidamente el "Formulario de Queja del Cliente" adjunto como **Anexo I** y asegurarse de incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a. Número de cuenta de trading.
- b. Nombre y apellidos.
- c. Dirección de correo electrónico registrada.
- d. 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. TIEMPO DE PROCESAMIENTO DE LA QUEJA.

La Compañía se compromete a atender las quejas de manera oportuna. Se le enviará una respuesta inicial dentro de las 48 horas posteriores a la recepción de la queja, incluyendo detalles relevantes sobre el proceso que seguiremos para investigar su queja.

La Compañía se esfuerza por resolver todas las quejas dentro de un período de cuatro semanas. La Compañía informará al Cliente en caso de que se requiera más tiempo para la investigación de la queja. No obstante, a lo anterior, la Compañía proporcionará su respuesta final dentro de las ocho semanas posteriores a la recepción de la queja.

4. DETALLES DE CONTACTO.

Por favor dirija sus quejas a complaints@tradeeuglobal.net.

Anexo I – Formulario de Queja del Cliente

Para presentar una queja, complete este formulario y envíelo por correo electrónico a complaints@tradeeuglobal.net

Todos los campos son obligatorios, por lo tanto, asegúrese de completar debidamente la fecha y firmar el formulario antes de enviarlo. Adjunte junto con su Formulario de Queja del Cliente cualquier evidencia de apoyo relevante. La Compañía se reserva el derecho de solicitar aclaraciones y/o más evidencia. Toda la información presentada a continuación debe ser verdadera, precisa y completa.

Nombre y Apellido:

**Número de
Identificación/Pasaporte/Licencia de
Conducir:**

Número de Cuenta de Trading:

Dirección:

Número de Teléfono:

Correo Electrónico Registrado:

Queja:

Por favor, describa su queja y proporciónenos todos los detalles relevantes.

Fecha:/...../.....

Firma del Cliente: