

TRADESENSE HOLDING LTD

POLÍTICA SOBRE EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS

Julio, 2024

TRADESENSE HOLDING LTD (denominada en adelante, la “Compañía”) posee y opera el dominio “Tradeeu.global” (www.tradeeu.global). TRADESENSE HOLDING LTD está registrada en Mauricio con el número de empresa 183967, autorizada y regulada por la Comisión de Servicios Financieros de Mauricio (en adelante, la “FSC”) con el número de licencia GB21026906 para desarrollar negocios de inversión según lo permitido por la Ley de Servicios Financieros de Mauricio de 2007. La oficina registrada de la Compañía se encuentra en 4to piso, Ebene Mews, 57 Cybercity, Ebene 72201, Mauricio.

1. PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR UN RECLAMO

La Compañía hará el siguiente procedimiento para garantizar que su reclamo se trate de forma adecuada:

- a. La Compañía registrará los detalles de su reclamo y se comunicará con usted dentro de las 48 horas posteriores a la recepción del mismo y confirmará la persona que será su contacto en la Compañía.
- b. Luego la Compañía investigará exhaustivamente la base del reclamo utilizando toda la información disponible.
- c. Una vez concluida la investigación, la Compañía tomará todas las medidas y/o acciones necesarias para abordar los hallazgos, cuando corresponda.
- d. La Compañía informará al Cliente sobre el resultado de nuestra investigación.

2. INFORMACIÓN NECESARIA

Al presentar un reclamo, los Clientes deben completar y firmar debidamente el “Formulario de reclamo del Cliente” adjunto como **Anexo I**, y asegurarse de incluir la siguiente información, como mínimo:

- a. Número de la cuenta de operaciones.
- 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. Presentar cualquier evidencia disponible para respaldar su reclamo.

3. PLAZO DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMOS

La Compañía se compromete a tramitar los reclamos de manera rápida. Se le enviará una respuesta inicial dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del reclamo, incluidos los detalles pertinentes sobre el proceso que seguiremos para investigar su reclamo.

La Compañía hace esfuerzos para resolver todos los reclamos en un plazo de cuatro semanas. La Compañía informará al Cliente en caso de que se requiera más tiempo para investigar el reclamo. Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía dará su respuesta final dentro de las ocho semanas siguientes a la recepción del reclamo.

4. DATOS DE CONTACTO

Por favor, dirija sus reclamos a complaints@tradeeu.global.

Anexo I - Formulario de reclamo del Cliente

Para presentar un reclamo, por favor complete este formulario y envíelo por correo electrónico a complaints@tradeeu.global

Todos los campos son obligatorios, por lo tanto, asegúrese de completar, fechar y firmar el formulario antes de enviarlo. Adjunte a su Formulario de reclamo del Cliente cualquier evidencia de respaldo relevante. La Compañía se reserva el derecho de solicitar aclaraciones y/o evidencia adicional. Toda la información presentada a continuación debe ser veraz, precisa y completa.

Nombre y apellido:	
Número de ID/Pasaporte/Licencia de conductor:	
Número de cuenta de operaciones:	
Dirección:	
Número de teléfono:	
Correo electrónico registrado:	

Reclamo:
Por favor describa su reclamo y provéanos todos los detalles relevantes.

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

Firma del Cliente: