

XMRMARKETS

PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS

INTRODUCCIÓN

Tample Capital (Pty) Ltd ("Tample", "nos" o "nosotros") está autorizada y regulada por la Autoridad de Conducta de Servicios Financieros ("FSCA") de Sudáfrica como proveedor de servicios financieros (FSP).

La Ley de Servicios de Asesoramiento e Intermediación Financiera de 2002 ("Ley FAIS") exige que todos los FSP dispongan y gestionen un sistema y un procedimiento internos de resolución de quejas en caso de que una persona presente una queja sobre un servicio financiero prestado por el FSP. Cada FSP tiene la responsabilidad de conducirse con integridad, equidad y dignidad y debe actuar de manera ética en todas sus relaciones con el público, los clientes y otros actores del sector.

La política de Tample es ofrecer el máximo nivel de servicio posible a nuestros clientes. Es inevitable que de vez en cuando algunos clientes se sientan insatisfechos con algún aspecto del servicio prestado por Tample, y reconocemos el derecho de los clientes a que cualquier expresión de insatisfacción sea tratada de forma cortés, profesional y oportuna.

En el improbable caso de que tenga alguna razón para sentirse insatisfecho con cualquier aspecto de nuestro servicio, en primer lugar debe ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente a través de la siguiente dirección: <https://xmrmarkets.com/contact/>. La gran mayoría de los problemas pueden resolverse a este nivel.

Muy a menudo surgen problemas como resultado de malentendidos que nuestro equipo de atención al cliente puede resolver fácilmente.

QUEJAS CONFORME A LA LEY FAIS

En términos de la Ley FAIS, se entiende por "queja", una queja específica relativa a un servicio financiero prestado por un proveedor o representante que presta servicios financieros al reclamante a partir de la fecha de entrada en vigor de esta Ley, y si en dicha queja se alega que el proveedor o representante:

- Ha infringido o incumplido una disposición de la Ley FAIS y que, como consecuencia de ello, el reclamante ha sufrido o puede sufrir un perjuicio o daño económico;
- Ha prestado al reclamante, deliberadamente o por negligencia, un servicio financiero que le ha causado o puede causarle un perjuicio o daño;
- Ha tratado injustamente al reclamante.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si un reclamante tiene una queja contra Tample, deberá rellenar un Formulario de Queja y enviarlo al Departamento de Quejas de Tample a través del correo electrónico support@xmrmarkets.com. La queja debe contener los detalles adecuados y debe incluir:

- Nombre y apellidos, DNI/número de registro y datos de contacto del reclamante;
- Nombre y apellidos, DNI/número de registro y datos de contacto del cliente (si es distinto del reclamante);
- Prueba de la autorización para que el reclamante actúe en nombre del cliente;
- Detalles específicos sobre la naturaleza de la queja, que debe incluir suficiente información sobre los hechos;
- Fechas y documentación acreditativa que permitan a Tample tramitar la queja de forma rápida y justa.

RECEPCIÓN DE LA QUEJA

La queja se consignará en nuestro Registro de Quejas el mismo día en que se presente, y se le enviará un acuse de recibo por escrito en un plazo de 5 días laborables a partir de la recepción de la queja. Conservaremos un registro de la queja durante 5 años, tal y como exige la legislación en vigor.

La queja se remitirá inmediatamente al responsable de cumplimiento encargado del departamento pertinente para que la asigne a una persona formada y capacitada que pueda responder adecuadamente a su queja.

Una vez recibida y registrada la queja, el responsable de cumplimiento la remitirá lo antes posible al personal competente designado para estudiar su resolución y garantizar que:

- La queja reciba la debida consideración;
- Se disponga de controles de gestión adecuados para ejercer un control y una supervisión eficaces del proceso de análisis; y
- Se informe al reclamante de los resultados del análisis.

El Departamento de Quejas debe informar al reclamante de los resultados del proceso de análisis en un plazo de 40 días laborables a partir de la fecha de recepción de la queja original del reclamante:

- Cuando una queja se resuelva a favor del reclamante, Tample deberá garantizar que se le ofrezca sin demora un nivel completo y adecuado de reparación/compensación;
- Si la queja no se resuelve a favor o a satisfacción del reclamante, éste puede dirigirse al Defensor del Cliente FAIS.



OFICINA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE PARA PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Oficina del Defensor del Cliente para Proveedores de Servicios Financieros ("FAIS Ombudsman") ha sido designada por la FSCA para actuar como árbitro en los litigios entre clientes y proveedores de servicios financieros. El recurso al Defensor del Cliente debe realizarse de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley FAIS y las normas promulgadas en virtud de dicho artículo.

Si no puede resolver su queja con nosotros, tiene derecho a someterla al Defensor del Cliente FAIS. El reclamante deberá hacerlo en un plazo de 6 meses a partir de la fecha en que Tample le haya notificado que no ha podido resolver la queja; de lo contrario, ésta quedará fuera de la jurisdicción del Defensor del Cliente.

Puede ponerse en contacto con el Defensor del Cliente FAIS de las siguientes maneras:

Dirección: Kasteel Park Office Park, Orange Building, 2nd Floor, 546 Jochemus Street, Erasmus Kloof, Pretoria, 0048. Sudáfrica.

Tel.: 012 470 9080 / 012 762 5000

Correo electrónico: info@faisombud.co.za

Sitio web: www.faisombud.co.za

PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS

NÚMERO DE LICENCIA FSP: 46452