



FORMULARIO DE QUEJAS

Al completar este Formulario de Quejas, está presentando una queja formal a Tample en relación con su cuenta de negociación.

Sólo se registrará como queja formal un formulario de queja debidamente rellenado, acompañado de las correspondientes pruebas justificativas (si fuera necesario) y enviado a support@xmrmarkets.com.

1. DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE

Nombre completo:

Cuenta de Negociación:

N.º Pasaporte/DNI:

Nacionalidad:

Profesión:

2. DATOS DE CONTACTO DEL RECLAMANTE

Correo electrónico:

Teléfono:

Dirección:

País:

3. DETALLES DE LA QUEJA

Fecha en la que detectó el problema:

Importe de la queja (por favor, especifique la divisa):

¿ Se ha comunicado con nuestro servicio de atención al cliente para solucionar el problema? En caso afirmativo, indique la(s) fecha(s), el nombre del funcionario y la solución indicada:

Descripción de los hechos y los motivos de su queja, y cómo ha sido afectado:

Si es posible, facilítenos las evidencias necesarias para respaldar sus quejas (como capturas de pantalla de la Plataforma Tample, comunicación con nuestro Servicio de Atención al Cliente, etc.).

Sección(es) de los Términos y Condiciones* que, en su opinión, se han incumplido:

Sección(es) de la Declaración de Riesgos* que, en su opinión, se han incumplido:

Describa qué medidas correctivas pueden adoptarse para resolver su queja:

4. Consentimientos y Reconocimientos

- 4.1. Por la presente reconozco y acepto que:
 - 4.1.1. Mi queja no será examinada a menos que el formulario de queja presentado esté debidamente cumplimentado con toda la información requerida y vaya acompañado de las oportunas evidencias justificativas (si fuera necesario) de mis quejas.
 - 4.1.2. Tample responderá por escrito en un plazo de cinco (5) días laborables a partir de la fecha de recepción de mi queja, indicando que reconoce la misma y que está siendo investigada.
 - 4.1.3. Tample me informará periódicamente por escrito sobre el progreso de la investigación de mi queja a intervalos no superiores a 20 días laborables.
 - 4.1.4. Se me proporcionará una respuesta definitiva y los motivos que la justifican tan pronto como sea posible o en un plazo de hasta 40 días laborables a partir de la recepción de la queja por parte de Tample. Si Tample no puede resolver mi queja en un plazo de 40 días laborables, Tample me informará del plazo previsto en que espera resolver la queja.
 - 4.1.5. Mi queja se considerará resuelta o solucionada cuando reciba la respuesta final por escrito de Tample. No habrá más comunicaciones, ya que mi queja se considerará cerrada.
 - 4.1.6. Tample tramitará y gestionará mi queja en base a los hechos y circunstancias relacionados con su ocurrencia.
- 4.2. Confirmo que toda la información revelada anteriormente es completa, verdadera y exacta y me comprometo a notificar inmediatamente a Tample cualquier cambio en esta información o si dicha información deja de ser verdadera y exacta.
- 4.3. Doy mi consentimiento y autorizo a Tample, a almacenar y procesar la información personal con el único propósito de esta investigación sobre la Queja, que presento con este formulario.

Nombre Completo del Reclamante:

Correo Electrónico del Reclamante:

Fecha:

Sólo para uso interno

Fecha de recepción del formulario de queja debidamente cumplimentado:

Enviado por [nombre del reclamante y dirección de correo electrónico utilizada]:

Confirmación del n.º de cuenta de negociación []

Respuesta final a enviar por:

***Los últimos Términos y Condiciones y Declaraciones de Riesgo están disponibles en la sección de documentos legales de nuestro sitio web.**

FORMULARIO DE QUEJAS

NÚMERO DE LICENCIA FSP: 46452