

Formulario de Informe de Queja del Cliente

CONFIDENCIAL

Número de referencia único (URN):

Dejar en blanco – para uso interno

Instrucciones al Cliente

- A. Le solicitamos atentamente que complete debidamente la información solicitada a continuación, brindando toda la información importante y correspondiente y/o en el caso del uso del formulario impreso, que complete debidamente el formulario según corresponda.
- B. El Formulario debe ser enviado a la Compañía por correo electrónico a los departamentos de back office y de atención al cliente support@colmexpro.com o a través del sitio web oficial de la Compañía <https://www.colmexpro.com/> o por fax al +357 25 030 037.
- C. Si el Cliente desea enviar el Formulario por correo postal a la dirección registrada de la Compañía, puede hacerlo, siempre que la carta sea registrada oficialmente por correo postal y especifique en todo momento 'Private & Confidential, FAO COLMEX PRO Ltd BO Department '. Dichas cartas pueden enviarse a la dirección registrada de la Compañía: 117 Makariou III Avenue & Sissifou (ex Lefkosias-Limnazousas) Street, Quarter of Apostoloi Petrou & Pavlou, 3021 Limassol, Chipre.

1. Fecha del reclamo: / / (DD/MM/AAAA)
2. Nombre completo del cliente y patronímico (si correspondiere):
3. Representante autorizado/nominado Nombre completo y patronímico (si correspondiere):
4. Número de ID/Pasaporte internacional o interno:
5. País de residencia del reclamante:
6. Dirección de correo electrónico:
7. Número telefónico:
8. ¿Su reclamo implica una pérdida económica? **Sí** **No**
9. Si su respuesta al punto 8 es "Sí", indique debajo el monto estimado de la pérdida
10. Especifique el Departamento y/o el empleado involucrado (si corresponde/es posible):

Por favor brinde detalles en relación con su queja:

Causa del reclamo – Por favor elija una o más de las siguientes:

- Recepción y transmisión de órdenes (RTO) (por ejemplo, retraso, precio erróneo, etc.);
- Ejecución de orden(es) (por ejemplo, retraso en la ejecución, recotización, deslizamiento, operaciones erróneas, etc.);
- Calidad o falta de información brindada al cliente;
- Términos del contrato/tasas/cargos (incluidos problemas para retirar, cancelación de beneficios, etc.);
- Administración general/servicios al cliente (incluidos servicios de custodia/de seguridad, si correspondiere);
- Oferta o consecución de negocios no autorizados;
- Otro (**por favor especifique en la sección de comentarios más abajo**). La opción "otro" sólo debe utilizarse después de asegurarse de que la causa del reclamo no entra en ninguna de las categorías anteriores. Si se utiliza esta opción, se espera una descripción breve y detallada en los "Comentarios sobre la causa del reclamo" que figura a continuación

Comentarios sobre la causa del reclamo – Sólo debe usarse si se eligió la opción "otro" como causa del reclamo

Instrumentos financieros – Por favor elija una de las siguientes categorías:

- Contratos financieros por diferencias (CFDs);
- Contratos financieros por diferencias (CFDs) – FX;
- Contratos financieros por diferencias (CFDs) – Índices de efectivo;

V1 2022

- Contratos financieros por diferencias (CFDs) – Commodities;
- Acciones/participaciones/patrimonio;
- Bonos/obligaciones/valores de préstamo/títulos de deuda;
- Valores estructurados (incluyendo valores con protección de capital y fondos estructurados);
- Opciones, futuros, swaps, warrants, contratos de tipo de cambio a plazo y cualquier otro derivado;
- Otros productos/fondos de inversión **(por favor especifique en la sección de comentarios más abajo)**. La opción "otro" solo debe usarse después de asegurarse de que el instrumento financiero no se encuentre dentro de ninguna de las categorías anteriores. Si se utiliza esta opción, se espera una descripción breve y detallada en los "Instrumentos financieros/Comentarios".

Instrumentos financieros/Comentarios – *Sólo debe usarse si se seleccionó la categoría "otro" en la columna anterior*

Monto disputado – *El monto debe ingresarse en euros (sin decimales)*

Sí **No** *(Si contestó Sí, por favor especifique)*

Nombre completo/Cargo: _____

Fecha completa: _____

Firma: _____

Notas importantes:

- Una vez recibido este formulario, se le enviará un correo electrónico de acuse de recibo por escrito dentro de los **cinco (5) días laborables/hábiles**.
- Este correo electrónico de acuse de recibo le notificará también su **Número de Referencia Único (URN)**, que deberá utilizar en todos los contactos futuros con la empresa, el Ombudsman Financiero y/o la CySEC en relación con el reclamo específico.
- La Compañía investigará su queja y buscará una resolución final de cualquier problema/queja/reclamo y responderá **dentro de un período máximo de dos meses (2 meses)** desde la recepción del reclamo inicial en relación con las posibles razones que causaron el problema en cuestión y el resultado/decisión.
- Durante este período de tiempo de la investigación del reclamo, la Compañía le informará/actualizará sobre el proceso de tratamiento en intervalos regulares.
- En el caso de que la Compañía no pueda responder en un plazo de dos meses, se le notificarán los motivos de la demora y se le darán más indicaciones sobre el período de tiempo dentro del cual es posible completar la investigación. Este período de tiempo no puede exceder los tres meses (**3 meses**) desde la presentación de su queja inicial.
- Si usted se siente insatisfecho con nuestra evaluación y su queja está relacionada con un posible reclamo compensatorio, nos gustaría informarle que tiene derecho y lo alentamos a presentar el reclamo al 'Ombudsman Financiero de la República de Chipre', que es el organismo competente para examinar los reclamos de compensación a través de un procedimiento extrajudicial. Puede encontrar más información en nuestra Política de quejas publicada en nuestro sitio web oficial <https://www.colmexpro.com/>.