

COLMEX PRO LTD

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS

Este documento sobre el Tratamiento de quejas permanecerá vigente hasta que se emita una nueva versión. Colmex Pro Ltd se reserva el derecho de cambiar y/o actualizar este documento en cualquier momento.

V1 2022

117 Makariou III Avenue & Sissifou (ex Lefkosias-Limnazousas) StreetQuarter of Apostoloi Petrou & Pavlou, 3021 Limassol, Chipre
Tel.: +(357) 25 030036 | Fax: +(357) 25 030037 | E: info@colmexpro.com | W: www.colmexpro.com

Colmex Pro Ltd (Colmex Pro) está autorizada y licenciada por la Comisión de Valores y Bolsa de Chipre – Número de licencia 123/10

Propósito y alcance

Colmex Pro Ltd (en adelante denominada, la "Compañía" o "Colmex Pro") es una Compañía de servicios financieros constituida y registrada bajo las leyes de la República de Chipre con el número de registro 260064, con domicilio social en 117 Makariou III Avenue & Sissifou (ex Lefkosias-Limnazousas) Street, Quarter of Apostoloi Petrou & Pavlou, 3021 Limassol, Chipre, (número de contacto: +(357) 25-262134, correo electrónico: info@colmexpro.com).

La Compañía ha recibido una licencia de la Comisión de Bolsa y Valores de Chipre (en adelante, "CySEC") para actuar como una empresa de inversión chipriota (CIF) (licencia No. 123/10) y opera bajo la Ley (L. 87(I)/2017) que establece la prestación de servicios de inversión, el ejercicio de asesoramiento para inversiones, el funcionamiento de mercados regulados y otros asuntos relacionados (la "Ley") que ha implementado la Directiva denominada Mercados de Instrumentos Financieros (Directiva de la UE 2014/65 /UE,).

Según lo establece la legislación anterior, la Compañía está obligada a establecer, implementar y mantener políticas y procedimientos de tratamiento de quejas eficaces y transparentes para la pronta atención de las quejas de los clientes. La Compañía se compromete a actuar de manera honesta, justa y profesional y en el mejor interés de sus clientes, y a cumplir con los principios establecidos en la legislación anterior al brindar cualquier servicio de inversión y/o servicios auxiliares.

La Compañía asegura que su actual proceso de quejas es aplicable para todas las categorías de clientes. La resolución de las quejas de los clientes se logra sin demoras indebidas, teniendo en cuenta la gravedad de la queja, así como las implicancias financieras que pueda tener tanto para el cliente como para la Compañía. Esta Política de Reclamos y la Política de Atención de Reclamos recopila toda la información necesaria y utiliza las medidas adoptadas por la Compañía para solucionar los posibles inconvenientes, quejas y/o reclamos que pudieran surgir en la relación comercial entre el cliente y la Compañía.

Al recibir la Compañía el formulario correspondiente, el Departamento de Atención al Cliente (en adelante denominado, el "**Departamento CS**") enviará una confirmación de recepción por escrito para informar al Cliente sobre las investigaciones y los procedimientos pertinentes seguidos para su resolución.

Con este Procedimiento, ponemos a su disposición los detalles del procedimiento a seguir al presentar una queja a la Compañía.

La Política reúne todas las medidas adoptadas por la Compañía para la pronta atención de las quejas de los clientes o potenciales clientes.

Esta Política no tiene como objetivo ni crea derechos u obligaciones de terceros que no existirían si la Política no se hubiera puesto a disposición.

Definiciones

1. Una queja es una expresión de insatisfacción por parte de un cliente respecto de la prestación de servicios de inversión y/o auxiliares prestados por Colmex Pro Ltd.
2. Una queja debe ser escrita y presentada y/o traducida al inglés.

V1 2022

Procedimiento operativo

Los procedimientos operativos para la recepción y el tratamiento de quejas y/o reclamos recibidos por la Compañía se describen en el Manual de Operaciones Internas de la Compañía (en adelante denominado, el "**Manual**"). El Manual está basado en los requisitos legislativos aplicables, así como en las Circulares, Reglamentaciones y Directivas emitidas por la Comisión de Bolsa y Valores de Chipre (en lo sucesivo, "**CySEC**"), de acuerdo con lo cual la siguiente lista no exhaustiva de información, se recopilarán y registrarán como mínimo:

- Fecha de recepción y de registro de la queja;
- Datos del cliente que presentó la queja;
- Número de DNI/Pasaporte;
- País de residencia del reclamante;
- Servicio/departamento al que se refiere la queja;
- Datos del empleado de la Compañía responsable por el/los servicio/s prestado/s al cliente;
- Contenido de la queja;
- Motivo de la queja;
- Instrumento financiero involucrado – si correspondiere;
- Monto en disputa - si correspondiere sobre los servicios prestados;
- Fecha de liquidación – si correspondiere sobre los servicios prestados;
- Magnitud del daño que el cliente afirma haber sufrido o que puede presumirse que ha sufrido según el contenido de la queja – si correspondiere sobre los servicios prestados;
- Fecha de la respuesta de la Compañía;
- Brevemente, el contenido de la respuesta escrita de la Compañía a la queja interpuesta;
- Referencia a cualquier correspondencia intercambiada entre la Compañía y el Cliente que deberá adjuntarse al expediente de la Compañía y al Registro del Libro de Quejas.

3. La Compañía podrá, a su discreción, negarse a tratar una queja si no cumple alguno de los requisitos contenidos en el apartado 2 anterior.

Breve descripción de los procedimientos de presentación, recepción y tratamiento de las quejas de clientes

Envío del formulario de queja del cliente

Los clientes pueden presentar una queja a la Compañía utilizando el formulario correspondiente publicado en el sitio web oficial de la Compañía, denominado '**Formulario de informe de queja del cliente**'.

En las circunstancias:

- A. Se solicita al Cliente que complete debidamente el formulario antes mencionado, brindando toda la información solicitada relevante y aplicable a su situación; para los formularios impresos recibidos por la Compañía, el mismo debe estar debidamente ejecutado según corresponda.
- B. El Formulario debe ser enviado a la Compañía por correo electrónico a la Oficina Virtual/Departamentos 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 desee enviar el Formulario por correo postal a la dirección registrada de la Compañía, puede hacerlo, siempre que la carta esté registrada oficialmente por el correo postal y especifique en todo momento '*Private & Confidential, FAO COLMEX PRO Ltd BO Department*'. Dichas cartas pueden ser enviadas a la dirección registrada de la Compañía: 117 Makariou III Avenue & Sissifou (ex Lefkosias-Limnazousas) Street, Quarter of Apostoloi Petrou & Pavlou, 3021 Limassol, Chipre.
- D. En los casos en que se reciba un Formulario de Informe de Quejas del Cliente y el Jefe del Departamento de BO lo considere válido, la Compañía tomará las medidas y los pasos necesarios junto con los Jefes de los departamentos correspondientes a los que se refiere la queja o el reclamo, para así identificar y verificar:

V1 2022

- Razones de la falla en el procedimiento seguido;
- Debilidades de los controles internos;
- Implementación de controles internos que permitan prevenir cualquier queja o reclamo en el futuro.

En los casos en que se reciba un **Formulario de informe de Queja del Cliente** y el Jefe del Departamento de BO lo considere inválido, la Compañía tomará las medidas y los pasos necesarios para notificar e informar al Cliente sobre cómo proceder con el envío de un Formulario de Informe de Queja del Cliente válido. Luego de la finalización de cualquier investigación por parte del Departamento BO, los resultados se incluirán en el Formulario Interno de Atención de Quejas y el Registro del Libro de Quejas del Cliente, así como en el Archivo personal del cliente.

Recepción y tratamiento del Formulario de Informe de Queja del Cliente

Todas las Quejas/Reclamos formales **deben ser enviados** al Departamento BO de la Compañía por escrito, en todas las circunstancias y de la forma establecida anteriormente, para que se tomen medidas de acuerdo con los procedimientos que se describen a continuación. Luego de que la Compañía reciba el Formulario de Informe de Queja del Cliente, el Cliente recibirá un **Acuse de recibo de la queja (según el Anexo 2)** que indica el plazo previsto para la investigación y resolución del problema/inconveniente/queja/reclamo en cuestión.

Para los Formularios recibidos por correo electrónico y/o fax, el **Acuse de Recibo de Queja** al Cliente deberá ser por escrito **en toda circunstancia** enviado por correo electrónico o fax dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la recepción de dicho Formulario por parte del Cliente. Para los Formularios recibidos por correo certificado, se enviará un **Acuse de Recibo de Queja** por escrito a la misma dirección dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la recepción de dicho Formulario por parte del Cliente. El **Acuse de Recibo de Quejas** por escrito notificará al Cliente su **Número de Referencia Único (URN)** que debe usarse en todos los contactos/comunicaciones futuras con la Compañía, el Defensor del Pueblo Financiero y/o la CySEC con respecto a la queja específica. Este **Acuse de Recibo de Quejas** también confirmará que la Compañía está tomando todas las medidas posibles y necesarias para resolver el problema/inconveniente/queja/reclamo en cuestión, proveyendo también un plazo aproximado requerido para hacerlo. La Compañía confirmará además quién se ocupará o quién se está ocupando del problema/inconveniente/queja/reclamo en cuestión y cómo el Cliente puede contactarlo de aquí en adelante. Se debe señalar que, dado que el Departamento de BO es el encargado de manejar dichos Formularios, la persona normalmente será el Jefe del Departamento de BO o alguien de nuestro personal de la Alta Gerencia).

La Compañía investigará el problema/inconveniente/queja/reclamo en cuestión y buscará una resolución final de cualquier problema/inconveniente/queja/reclamo en cuestión y responderá **dentro de un período máximo de dos meses (2 meses)** a partir de la recepción inicial del Formulario de Queja del Cliente en relación con las posibles razones que originaron el problema en cuestión y el resultado/decisión. Durante el período de tiempo de la investigación, la Compañía informará/actualizará al Cliente sobre el proceso de tratamiento. En caso de que la Compañía no pueda responder en un plazo de dos meses, se notificará al Cliente los motivos de la demora y se le brindará una indicación adicional sobre el período de tiempo dentro del cual es posible completar la investigación. Este período de tiempo no puede exceder los tres meses en total (**3 meses**) a partir de la presentación inicial del Formulario de Informe de Quejas del Cliente. Si el Cliente se siente insatisfecho con la evaluación y resolución de la Compañía y la Queja se relaciona con un posible reclamo de compensación, por la presente informamos al Cliente que tiene derecho y lo alentamos a presentar la Queja al '**Ombudsman Financiero de la**

V1 2022

República de Chipre', que es el organismo competente para examinar los reclamos de indemnización a través de un procedimiento extrajudicial. Si el Cliente considera presentar dicha queja al Ombudsman Financiero por escrito, ya sea por correo postal o por correo electrónico, la siguiente información puede serle útil:-

El Ombudsman financiero de la República de Chipre

Dirección: 13 Lord Byron Avenue, 1096, Nicosia, República de Chipre

Teléfono: +357 22848900 (número principal)

Facsímil: (Fax): +357 22660584 y +357 22660118

Correo electrónico:

- Quejas: complaints@financionalombudsman.gov.cy
- Ombudsman financiero: fin.ombudsman@financionalombudsman.gov.cy
- Sitio web oficial: www.financionalombudsman.gov.cy

Cientes profesionales

Los reclamos recibidos de clientes profesionales y contrapartes elegibles serán tratados de la misma forma que todos los reclamos recibidos de clientes minoristas o clientes bien informados. Sin embargo, los clientes profesionales y las contrapartes elegibles pueden no tener acceso al Servicio del Ombudsman financiero debido a la naturaleza de su conocimiento y experiencia al clasificarse como clientes profesionales o contrapartes elegibles.

La Comisión de Bolsa y Valores de Chipre (CySEC)

Dirección: 27 Diagorou Str. CY-1097 Nicosia, P.O BOX 24996, 1306 Nicosia

Teléfono: +357 22506600 (número principal)

Facsímil +357 22506700

Puede encontrar información adicional sobre el procedimiento que debe seguir en <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

Mantenimiento de registros

La Compañía mantendrá un registro de todas las quejas y detalles relacionados por un período mínimo de **cinco (5)** años después de la terminación/resolución de una relación comercial y de acuerdo con los requisitos legislativos aplicables.

Revisión anual/Actualización de esta política

La Compañía se reserva el derecho de modificar sus políticas en cualquier momento haciéndolas públicas en su sitio web oficial. Las políticas serán revisadas/modificadas anualmente y/o cuando las Autoridades Reguladoras y el Oficial de Cumplimiento lo consideren necesario y serán luego aprobadas por la Junta Directiva. En caso de que la Compañía cambie materialmente esta Política, incluida la forma en que recopila, procesa o utiliza la información personal de los clientes, se subirá la Política de quejas revisada al sitio web oficial de la Compañía. En tal caso, prevalecerá la última versión de la política publicada en el sitio web oficial de la Compañía. Por consiguiente, los Clientes consienten, acuerdan y aceptan que la publicación electrónica de una Política de quejas revisada en el sitio web oficial de la Compañía constituye el aviso real de la Compañía a sus Clientes. La Compañía alienta a sus Clientes a revisar periódicamente esta Política de quejas para que siempre estén al tanto de qué información recopila la Compañía, cómo la usa y a quién puede divulgarla, de conformidad con las disposiciones de esta Política. Toda disputa sobre la Política de Quejas de la Compañía está sujeta a este aviso y al Acuerdo del Cliente. Por favor póngase en contacto con nosotros en support@colmexpro.com si necesita otras aclaraciones y/o más información, consultas y/o preguntas.

V1 2022

117 Makariou III Avenue & Sissifou (ex Lefkosias-Limnazousas) StreetQuarter of Apostoloi Petrou & Pavlou, 3021 Limassol, Chipre
Tel.: +(357) 25 030036 | Fax: +(357) 25 030037 | E: info@colmexpro.com | W: www.colmexpro.com