



Quejarse Manejo Política

Versión 1.0

Última actualización: 1 de
Noviembre de 2024

1 INTERPRETACIÓN

En esta Política, a menos que inconsistente con o de lo contrario indicado por el contexto

- 1.1 “ **Denuncia** ” medio, como por FAÍS, a específico queja relacionada a a financiero servicio prestado por el financiero servicios proveedor (Global Markets) a el Querellante y en cuya queja se alega que Global Markets -
 - 1.1.1 ha contravenido o ha dejado de cumplir con una disposición del FAIS y que, como resultado de ello, el Demandante **ha sufrido o es probable que sufra perjuicio o daño** ;
 - 1.1.2 ha prestado deliberada o negligentemente un servicio financiero al Demandante que **ha causado un perjuicio o daño** al denunciante o que **es probable para resultar en tal perjuicio o daño** ; o
 - 1.1.3 tiene tratado el Querellante injustamente.
- 1.2 “ **Denunciante** ” medio, como por FAIS –
 - 1.2.1 el Cliente; o
 - 1.2.2 el Clientela sucesor en título;
- 1.3 “ **Oficial de Cumplimiento** ” significa la persona responsable y designada por Global Markets para tratar los asuntos de cumplimiento de FAIS. A partir de la fecha de la licencia, Nic Louw (CO No. 5868 es el oficial de cumplimiento con licencia;
- 1.4 “ **FAIS** ” significa el Financiero Asesoramiento y Intermediario Servicios Acto, 37 de 2002, como modificado;
- 1.5 “ **AOFA** ” medio el Financiero Sector Conducta Autoridad;
- 1.6 Términos **& Condiciones** ” medio el escrito Términos & Condiciones y cualquier adenda a la misma entró en entre el Cliente y el Global Markets;
- 1.7 “ **Política** ” significa este documento, que contiene la Política de manejo de quejas de Global Markets, comercializada como "FXGlobe" en el sitio web;
- 1.8 “ **Global Markets** ” Global Markets Limited es una empresa privada debidamente constituida y registrada (con número de registro 15849) en Anjouan, Unión de las Comoras. Nuestra oficina registrada se encuentra en International Business Companies de la Isla Autónoma de Anjouan, Unión de las Comoras, y estamos autorizados como proveedor de servicios financieros.;
- 1.9
- 1.10 “ **sitio web** ” medio el Global Markets sitio web, situado en: <https://fxglobe.trade/> ; y Las palabras y frases definidas en los Términos y condiciones tendrán los significados correspondientes cuando se utilicen en este documento.

MANTENIMIENTO DE REGISTROS

- 2 Global Markets mantiene procedimientos efectivos y transparentes para denuncias razonables y rápidas manejo para Clientela; y mantiene registros de quejas y medidas tomado para la resolución de la queja por un **minimo período de 5 (cinco) años** después terminación de la relación comercial con sus clientes, de conformidad con FAIS (s18(b)).

QUEJAS MANEJO PROCEDIMIENTO

- 3 El objetivo de esta Política es a asegurar justo y coherente relación comercial con Quejas mientras nos esforzamos por proporcionar el más alto nivel de servicio al cliente.
- 4 En el evento eso tú tener a queja relativo a cualquier de su transacciones con Global Markets

(FXGlobe.trade), entonces se debe seguir el siguiente procedimiento de manejo de quejas, según lo exigido a Global Markets por FAIS:

- 4.1 You should address your complaint via email to the Compliance Department at: compliance@globalmarkets.com and Compliance Officer at: nic.l@globalmarkets.com
 - 4.1.1 el correo electrónico debería contener su nombre, su comercio cuenta número y la naturaleza de la queja; y
 - 4.1.2 anónimo quejas no pueden ser abordados.
- 4.2 Tras la recepción oficial de una Queja, se envía un acuse de recibo por escrito al Querellante **dentro de los cinco (5) días calendario** a partir de la fecha en que se recibió la Queja, cuyo reconocimiento confirmará que Global Markets está tomando medidas para resolver el Queja, y asesorando el aproximado tiempo requerido a hacer este.
 - 4.2.1 Cada Queja voluntaria se da a un único número de referencia.
- 4.3 El Cumplimiento Oficial voluntario informará a todas las personas importantes dentro de Global Markets acerca de la queja; y luego el jefe del departamento correspondiente involucrado puede tomar las medidas necesarias, lo que podría conducir a la resolución de la Queja.
- 5 Global Markets voluntario enviará una respuesta escrita final a tu **dentro 2 (dos) meses** de la fecha en que se recibió la Queja *por* correo electrónico.
- 6 Dónde a **Queja es no establecido** dentro del 2 (dos) mes período, Global Markets voluntario enviará una respuesta escrita informando al Demandante que se requiere tiempo adicional para investigar la Queja.
 - 6.1 En cualquier evento, el tiempo adicional para la investigación de quejas **no** debe **exceder de 30 (treinta) días naturales**.

INFORMAL DISCUSIÓN

- 7 En caso de que no desee presentar una queja formal sino, en cambio, desee discutir el asunto con el Departamento de Cumplimiento, envíe un correo electrónico al Departamento de Cumplimiento a: compliance@globalmarkets.com y al Oficial de Cumplimiento a: nic.l@globalmarkets.com