

Política de gestión de reclamos

Inscrito en el registro comercial a la agencia de registro
de la República de Bulgaria con CUI 123560824

EBH
EUROPEAN BROKERAGE HOUSE

Introducción

Artículo 1

1. El propósito de esta política es detallar el proceso de las reclamaciones de los clientes y de los clientes potenciales (la "política") de European Brokerage House ("EBH").
2. De acuerdo a las reglas internas de EBH, las funciones del departamento de Reclamos será procesado por el departamento de Reclamos.

Artículo 2

La Política de Manejo de Quejas de EBH define el proceso por el cual EBH gobierna las disputas y resuelve las quejas recibidas por los clientes y clientes potenciales.

Artículo 3

1. Si se producen conflictos entre EBH y sus clientes / clientes potenciales., en virtud de la política actual, se resolverán según los principios de buena voluntad e imparcialidad y de mutuo acuerdo entre las partes.
2. A los clientes/clientes potenciales, no se les cobrará una tarifa por revisar sus quejas presentadas.

Consultas

Artículo 4

Los clientes / clientes potenciales que no estén satisfechos con los servicios de EBH o que tengan una queja, deberán acudir al departamento de Soporte al Cliente a través de:

1. Chat en Vivo a través del sitio web de EBH,
2. Correo electrónico compliance@ebhforex.com, o
3. Vía telefónica.

Artículo 5

El departamento de Soporte al Cliente de EBH determinará si su consulta puede ser resuelta a la brevedad o si requerirá más investigación. En caso de ser así, EBH tiene como objetivo responder dentro de las siguientes 48 horas.

Artículo 6

A los clientes/clientes potenciales, que no estén satisfechos con la respuesta de EBH, se les solicitará que contacten al Departamento de Cumplimiento con el siguiente proceso.

Reclamos oficiales del cliente/cliente potencial

Artículo 7

Un reclamo oficial es una declaración de insatisfacción de los servicios de EBH. Esta queja debe ser dirigida al Departamento de Cumplimiento de EBH.

Artículo 8

Un reclamo oficial incluye:

1. nombres completos del cliente/cliente potencial,
2. número de cuenta del cliente,
3. cualquier número de identificación de la transacción pertinente,
4. hora y fecha del problema,
5. una descripción detallada del problema,
6. cualquier tipo de documentación de respaldo, si el Cliente desea proporcionarla.

Artículo 9

Los reclamos de clientes / clientes potenciales pueden presentarse de las siguientes maneras:

1. Vía e-mail a compliance@ebhforex.com.
2. Por correo postal, a la dirección de EBH: Sofía, 1303, 33 Shar planina Street, fl. 2, oficina 8,

Cualquier reclamo debe dirigirse al Departamento de Cumplimiento.

Artículo 10

1. Los clientes / clientes potenciales presentan reclamos a través de las formas mencionadas en el art. 9. Se recomienda que los reclamos enviados por correo electrónico se originen en la dirección de correo electrónico registrada en EBH.
2. EBH confirmará la recepción de un reclamo dentro de los tres (3) días hábiles y se le proporcionará un número de referencia único.
3. Si EBH no ha entendido completamente el reclamo, la Compañía puede contactar al Cliente / cliente potencial, para determinar completamente la naturaleza del reclamo.
4. EBH investigará el reclamo y responderá dentro de 1 (un) mes desde la recepción del reclamo.
5. EBH responderá al reclamo a través de los medios en que se haya recibido (por correo electrónico o correo postal). En caso de que el cliente / cliente potencial haya solicitado explícitamente otra forma

de recibir una respuesta, EBH responderá de la manera solicitada.

Artículo 11

Según los términos de esta Política, EBH mantendrá el contacto con clientes o clientes potenciales en un lenguaje simple que es fácil de entender.

Artículo 12

EBH mantiene un Registro de Reclamos de los Clientes / Clientes potenciales, donde todas los reclamos y medidas tomadas se registran bajo los requerimientos del art. 26 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, del 25 de abril del 2016, que complementa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de inversión y las condiciones definidas a los efectos de dicha Directiva (Reglamento Delegado 2017/565).

Artículo 13

Hasta el decimoquinto (15) día del mes de cada nuevo trimestre, EBH notificará a la Comisión de Supervisión Financiera el número y el contenido agregado de:

1. Las reclamos por escrito de sus clientes / clientes potenciales, de haberlos, recibido durante el trimestre anterior, así como los resultados de la revisión de dichas quejas.
2. Todos los procedimientos legales interpuestos en el último trimestre por la empresa y en su contra, relacionados con la actividad de la empresa, respectivamente contra miembros de sus órganos de gestión y control y las personas que trabajan bajo contrato con EBH, así como para las decisiones tomadas en casos pendientes, si es que corresponda.

Acciones subsiguientes

Artículo 14

Los clientes /clientes potenciales, que no estén satisfechos con la resolución final de EBH o si las partes no alcanzan un acuerdo, los clientes/clientes potenciales deberán dirigir su queja a:

1. La Resolución alternativa de disputas entre los clientes y la empresa pueden realizarse fuera de la corte de forma voluntaria. Se lleva a cabo a través de comisiones de conciliación, y los clientes pueden recurrir a la Comisión de Conciliación Sectorial para la solución de controversias en el campo de las actividades y servicios en virtud del art. 6, párr. 2 y 3 de la Ley de Mercados de Instrumentos Financieros y las actividades y servicios en virtud del art. 86, párr. 1 y 2 de la Ley sobre la actividad de los sistemas de inversión colectiva y otras empresas de inversión colectiva, incluida la prestación de servicios financieros a distancia, en estos sectores, ubicados en Sofía 1000, Slaveykov Square 4 A, correo electrónico: adr.finmarkets@kzp.bg; sitio web: <http://www.kzp.bg>, tel. +35929330590.
2. El tribunal civil competente en Sofía, República de Bulgaria, de acuerdo con el Código de Procedimiento Civil.

Disposiciones finales

1. Los términos aplicados en esta política tienen el significado proporcionado por la MFIA, sus actos aplicables u otros actos regulatorios relevantes, así como las reglas internas de EBH.
2. Esta política es parte de las reglas internas de la Compañía.
3. Esta política ha sido aprobada por decisión de los gerentes de EBH del 23.10.2020.



EUROPEAN BROKERAGE HOUSE OOD

Dirección: Sofía 1303, Bulgaria, Distrito de Vazrazhdane,
Calle 33 Shar Planina. Piso. 2, oficina 8.
página web: www.ebhforex.com
correo electrónico: info@ebhforex.com