

La traducción al castellano de este documento es facilitado solamente para conveniencia. En caso de contradicción, la [versión inglesa](#) de abajo será la que prevalecerá.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DEL CLIENTE

iCFD Limited, que opera bajo la marca 'iFOREX Europe' es una empresa de inversión regulada por la Comisión de Bolsa y Valores de Chipre con número de licencia 143/11. Este procedimiento de reclamaciones se le proporciona de conformidad con las disposiciones de la Ley chipriota para la prestación de servicios y actividades de inversión 87 (I)/2017 y de conformidad con la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros II (MiFID II) del Parlamento y el Consejo Europeo.

iFOREX Europe mantiene procedimientos efectivos y transparentes para el manejo rápido y razonable de reclamaciones para clientes existentes y potenciales, y mantiene registros de reclamaciones y medidas tomadas para la resolución de reclamaciones. El propósito de este procedimiento es garantizar un trato justo y coherente con las reclamaciones de los clientes mientras se esfuerza por brindar el más alto nivel de servicio al cliente.

En el caso de que el cliente tenga una reclamación relacionada con cualquiera de sus transacciones con iFOREX Europe, se debe seguir el siguiente Procedimiento de reclamaciones, como se establece a continuación:

1. El cliente debe dirigir la reclamación por correo electrónico a la dirección de correo electrónico complaints@iforex.eu. El correo electrónico debe establecer: el nombre del cliente, el número de cuenta de trading y la naturaleza de la reclamación. No se atenderán denuncias anónimas.
2. Tras la recepción oficial de una reclamación legítima del cliente, se envía un acuse de recibo por escrito al cliente dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que se presentó la reclamación, confirmando que iFOREX Europe está tomando medidas para resolver la reclamación y notificando el tiempo aproximado requerido para gestionarla.
3. El departamento de Ventas/Retención informa a todas las personas relevantes dentro de iFOREX Europe acerca de la reclamación y luego el jefe del departamento correspondiente involucrado toma las medidas necesarias que pueden conducir a la resolución de la reclamación.
4. iFOREX Europe enviará una respuesta final por escrito al cliente en un plazo de dos (2) meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación inicial. En caso de que la reclamación de un cliente no se resuelva dentro de un período de dos (2) meses, iFOREX Europe enviará una respuesta por escrito informando al cliente sobre el estado de su reclamación, indicando los motivos de la demora e indicando el período de tiempo estimado para resolver la misma, la cual no podrá exceder tres (3) meses contados a partir de la presentación de la denuncia.
5. En caso de que el cliente aún no esté satisfecho con la respuesta final de la compañía, entonces puede remitir la reclamación con una copia de la respuesta final de la compañía al Defensor del Pueblo Financiero, dentro de un período de cuatro (4) meses a partir de la fecha en que recibió respuesta final de la compañía, o acudir a los juzgados correspondientes.

The Spanish translation to this document is provided for convenience only. In case of contradiction, the English version below shall prevail.

CLIENT COMPLAINT PROCEDURE

iCFD Limited operating under the brand name 'iFOREX Europe' is an investment firm regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission with license number 143/11. This complaints procedure is provided to you in accordance with the provisions of the Cypriot Law for the Provision of Investment Services and Activities 87(I)/2017 and in accordance with the Markets in Financial Instrument Directive II (MiFID II) of the European Parliament and Council.

iFOREX Europe maintains effective and transparent procedures for reasonable prompt complaint handling for existing and potential clients, and keeps records of complaints and measures taken for complaint resolution. The purpose of this procedure is to ensure fair and consistent dealing with client complaints whilst striving to provide the highest level of customer service.

In the event that the client has a complaint relating to any of their dealings with iFOREX Europe, then the following Complaints Procedure, as set out below, should be followed:

1. The client should address the complaint via email to complaints@iforex.eu. The email should set out: client's name, trading account number and the nature of the complaint. Anonymous complaints will not be treated.
2. Upon official receipt of a legitimate client complaint, written acknowledgment is sent to the client within five (5) business days from the date the complaint was made, confirming that iFOREX Europe is taking action to resolve the complaint, and advising the approximate time required to do this.
3. The Sales/ Retention department informs all relevant persons within iFOREX Europe about the complaint and then any required actions are taken by the head of the relevant department involved which can lead to resolving the complaint.
4. iFOREX Europe will send a final written response to the client within two (2) months from the date the initial complaint was received. In case a client complaint is not settled within a two (2) month period, iFOREX Europe will still send a written response informing the client about the status of their complaint, stating the reasons for the delay and indicate the estimated period of time to resolve it, which cannot exceed three (3) months from the submission of the complaint.
5. In the case the client is not still satisfied with the Company's final response, then they can refer the complaint with a copy of the Company's final response to the Financial Ombudsman, within a period of four (4) months from the date they received Company's final response, or apply to the relevant Courts.