

Procedimiento de manejo de quejas de clientes

Introducción

Los servicios que se muestran en el sitio web son proporcionados por Equiti Group Limited Jordan & Equiti Capital UK Limited.

Equiti Group Limited Jordan es un nombre comercial registrado en Jordania (número de registro. 50248), que está autorizado y regulado por la Comisión de Valores de Jordania con su dirección registrada en Al-Abdali Boulevard, Suleiman Al Nabulsi St 32, Jouba Complex, Second Floor, Amman, Jordania.

Equiti Capital UK Limited (Compañía No. 07216039) está autorizada y regulada por la Autoridad de Comportamiento Financiero (referencia firme no. 528328), con su dirección registrada en 69 Wilson Street, Londres, EC2A 2BB, Reino Unido. Las transacciones con tarjeta son procesadas por Equiti Capital UK Limited.

Las transacciones con tarjeta son procesadas por Equiti Capital UK Limited.

Resumen del cliente

Equiti, un nombre comercial de Equiti Group Limited / Jordan, tiene mucho cuidado de mantener altos estándares. Cuando tengamos conocimiento de quejas o inquietudes, trataremos de resolver los asuntos lo más rápido posible. Nuestros procedimientos están diseñados para garantizar que las quejas se manejen de manera justa y dentro de plazos razonables.

El procedimiento habitual se resume de la siguiente manera:

- Trataremos de resolver las quejas lo más rápido posible. Cuando una queja no pueda resolverse al final del siguiente día hábil, asignaremos el caso a una persona de alto rango que investigará la queja.
- Se le dará el nombre y los datos de contacto de la persona que se ocupa de su queja. La persona que investiga su queja será responsable de;
 - Hacer un registro de su queja
 - Emitirle un acuse de recibido de la queja inmediatamente después de su recepción. Esto generalmente será dentro de los tres días hábiles.

El acuse de recibido indicará la naturaleza de la queja y podrá solicitar más aclaraciones. Su queja será investigada utilizando nuestros registros junto con informes de otros si es relevante. También podemos escribirle si necesitamos más información. Le mantendremos informado de los progresos.

Nuestro objetivo es resolver las quejas, a más tardar, dentro de los cuarenta (40) días hábiles. Si después de cuarenta (40) días hábiles, aún no se le ha enviado una carta de respuesta final, recibirá:

- Una carta de respuesta final detallando nuestras conclusiones y resolución a la queja. Esta carta también confirmará que, si no está satisfecho con la respuesta final, puede remitir su queja a la Comisión de Valores de Jordania. Esto debe hacerse dentro de los seis meses posteriores a la fecha de nuestra carta de respuesta final, de lo contrario perdería este derecho de referencia.

Cuando necesitamos obtener información de terceros, puede haber retrasos, que están fuera de nuestro control. En todo momento, buscamos resolver los asuntos dentro de los cuarenta (40) días hábiles. Le mantendremos informado si hay retrasos.

Si recibimos una queja que no es sobre nosotros, o nuestros servicios, y podemos identificar la empresa a la que se debe dirigir la queja, haremos lo siguiente:

Equiti Capital UK Ltd. | Equiti Group Limited Jordan | EGM Futures |

- Escriba a la empresa en cuestión, explicando que creemos que la queja es suya y sugiriendo que se comuniquen con usted directamente.
- Adjunte una copia de la carta de queja original, escríbale adjuntando una copia de nuestra carta a la firma junto con sus datos de contacto y pídale que se ponga en contacto directamente (la firma también recibirá una copia de esta carta).

Si tiene alguna pregunta sobre este procedimiento, comuníquese con Compliance:
Para la atención del Oficial de Quejas de compliancejo@equiti.com.