

## **ADMIRAL MARKETS UK LTD PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES**

*Válido desde el 6<sup>de</sup> Abril de 2017*

En el caso improbable de que nuestros clientes no estén satisfechos con los servicios que Admiral Markets UK Ltd les proporciona (en adelante AM UK), los clientes tienen el derecho de expresar su descontento con respecto a los productos, servicios y obligaciones de AM, etc... presentando su queja directamente a AM UK.

Nuestro objetivo es asegurar que su queja sea investigada a fondo y que usted reciba un resultado justo con las explicaciones detalladas. Por favor, consulte los siguientes pasos para enviar una queja:

### **PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN**

1.1 El cliente debe presentar la queja enviando un correo electrónico (por favor, asegúrese de que dicho email lo envía desde una dirección de correo electrónico que esté previamente registrado en los registros de AM UK) o por correo postal, a su punto de contacto local a través de [info@admiralmarkets.es](mailto:info@admiralmarkets.es) o directamente al Departamento de Compliance a través de [compliance@admiralmarkets.co.uk](mailto:compliance@admiralmarkets.co.uk).

En los casos en las que otras sucursales y oficinas de representación de AM UK hayan recibido la queja del cliente, la queja deberá ser enviada al Departamento de Compliance de AM UK para tratar dicha queja en nombre del cliente.

1.2 La reclamación debe presentarse a AM UK tan pronto como sea posible.

1.3 El cliente debe proveer la siguiente información en su queja:

- Nombre y apellidos;
- Información de contacto;
- Debe indicar el número de cuenta de trading;
- Descripción de las circunstancias y el momento en el que ocurren los hechos en los que se basa la reclamación;
- Números de identificación de las órdenes de transacción relevantes y posiciones si es necesario
- Si es posible, deberán incluirse documentos o copias que apoyen dicha reclamación.

1.4 AM tiene el derecho de abstenerse a revisar una queja si la queja:

- No cumple significativamente con los requisitos de formato
- No permite identificar la identidad del solicitante
- No incluye la base para presentar una queja

En estos casos, AM UK naturalmente informará al cliente y solicitará más información.

## **2. PROCESAMIENTO DE LA QUEJA**

- 2.1 Una vez recibida la reclamación, se registrará en el registro de reclamaciones de AM UK.
- 2.2 AM UK notificará al cliente que ha recibido su queja a través de la dirección de correo electrónico registrada. Su queja será manejada y estudiada por alguien que no haya estado directamente involucrado con el tema de su queja.
- 2.3 AM UK hará todo lo posible para resolver quejas tan pronto como sea posible en los siguientes 3 (tres) días hábiles. Sin embargo, si no podemos hacerlo, le actualizaremos sobre el estado de su queja hasta que termine nuestra investigación.
- 2.4 Si no podemos resolver su queja dentro de las 8 semanas siguientes a su recepción, nos pondremos en contacto con usted por escrito para explicar por qué no estamos en condiciones de emitir una respuesta final y de proporcionar una indicación de cuándo esperamos poder proporcionar uno;
- 2.5 Alternativamente y llegado a este momento puede que desee remitir su queja al Financial Ombudsman Service (FOS). Si este es el caso, AM UK le proporcionará una copia del folleto explicativo del FOS.

## **3. FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE**

- 3.1 El FOS es el árbitro independiente oficial e imparcial en la resolución de las quejas entre los consumidores y las empresas que prestan servicios financieros. Este servicio es gratuito.
- 3.2 Para llevar su queja ante el FOS:
  - Debe ser un cliente real de AM UK;
  - Debe haber recibido una respuesta final por parte de AM con respecto a su queja;
  - Debe presentar su queja ante el FOS dentro los seis meses siguiente a la fecha de la respuesta final de AM.
- 3.3 El objetivo del FOS es resolver la mayoría de las controversias en un plazo de seis a nueve meses, pero resolver un tercio de los casos en un plazo de tres meses. Cuando el FOS concluye que el consumidor tenía razón y exige a una empresa que pague al consumidor, existe un límite superior de 150.000 GBP (más los intereses y costes). Sin embargo, la mayoría de las disputas implican mucho menos que esta cantidad.
- 3.4 Detalles de contacto del FOS:

The Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London E14 9SR



Admiral Markets UK Ltd  
16 St Clare Street  
London, EC3N 1LQ  
United Kingdom  
Tel: +44(0)20 7726 4003  
E-mail: knowmore@admiralmarkets.co.uk

Tel: 0800 0 234 567

<http://www.financial-ombudsman.org.uk>

Contacto del Financial Ombudsman Service por email

E-mail: [Complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:Complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

Puede acceder a una copia del folleto explicativo del FOS a través del siguiente link:

<http://www.fos.org.uk/publications/consumer-leaflet.htm>