

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS PARA CLIENTES

Versión 0.1 – Última actualización en enero de 2024



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS PARA CLIENTES

FX NOVUS (PTY) LTD

Nosotros, FX NOVUS (PTY) LTD (en adelante, la “Compañía”), hemos adoptado este Procedimiento de Quejas para garantizar un proceso justo y rápido para manejar las quejas que puedan surgir de nuestra relación.

Cómo Presentar su Queja

1. Para presentar una queja a la Compañía, le rogamos que envíe un correo electrónico a: complaints@fxnovus.com.

2. Una queja debe incluir:

- Nombre completo y apellido del cliente
- Número de cuenta del cliente
- Número(s) de transacción afectada del cliente
- La fecha y hora del evento(s)
- Resumen de la denuncia

3. Las quejas deben enviarse desde el correo electrónico registrado del cliente.

Acuse de Recibo de su Queja

Acusaremos recibo de su queja dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de su queja.

Manejo de su Queja

Una vez que acusemos recibo de su queja, la revisaremos cuidadosamente, investigaremos las circunstancias que rodean su queja e intentaremos resolverla sin demoras indebidas. Haremos todo lo posible para proporcionarle el resultado de nuestra investigación en un plazo de 6 (seis) semanas a partir de la fecha en que nos haya presentado su queja. Durante el proceso de investigación, le mantendremos informado sobre el proceso de tramitación de su queja. Uno de nuestros responsables se pondrá en contacto con usted directamente (incluida la comunicación por correo electrónico o por teléfono) para obtener más aclaraciones e información en relación con su queja. Necesitaremos su plena cooperación para acelerar la investigación y la posible resolución de su queja.

En caso de que su queja requiera una mayor investigación y no podamos resolverla dentro de 6 (seis) semanas, emitiremos una respuesta de retención por escrito u otro medio duradero. Cuando se envíe una respuesta de retención, se indicarán las causas del retraso y cuándo es probable que la Compañía complete la investigación. En cualquier caso, le proporcionaremos el resultado de nuestra investigación a más tardar un (1) mes después de la emisión de la respuesta de retención, según la complejidad del caso y su



cooperación. Tenga en cuenta que la Compañía considerará cerrada su queja y cesará la investigación pertinente en caso de que no responda dentro del período de tres (3) meses a partir de la fecha de presentación de su queja.

Decisión Definitiva

Cuando lleguemos a un resultado, le informaremos junto con una explicación de nuestra posición y cualquier medida correctiva que tengamos intención de tomar (si corresponde). El derecho del Cliente a emprender acciones legales no se ve afectado por la existencia o el uso de cualquiera de los procedimientos de quejas mencionados anteriormente.

FX NOVUS (PTY) LTD

FXNOVUS (PTY) LTD es una empresa de inversión de Sudáfrica, autorizada y regulada por la Autoridad de Conducta del Sector Financiero (FSCA) de Sudáfrica, con número de licencia FSP 50963. El número de registro de FXNOVUS (PTY) LTD es 2020/183344/07.

Dirección registrada: Unit 16B7, Sinosteel Plaza, 159 Rivonia Road, Morningside Ext 39, Sandton, 2146, Gauteng

Sitio Web: www.fxnovus.com

support@fxnovus.com