

# Complaint Es

---

## SMART TRADE LIMITED – PROCEDIMIENTO DE QUEJAS PARA CLIENTES

Smart Trading group opera dos compañías:

Smart Trade Limited, (FSC licenses number: GB19024265) empresa incorporada en Mauritius, con dirección registrada en Premier Business Centre, 14 Poudriere Street, 10th Floor Sterling Tower, Port Louis, Mauritius. Posee una licencia de intermediario de inversiones (servicio completo, excluyendo suscripción) y está autorizada y regulada por la Comisión de Servicios Financieros de Mauritius. Además, opera VenturyFX. Smart Trade Group Ltd SmartCFD, (Comoros license number L15857 /SC). Otra empresa registrada en Comoros, con dirección en Hamchako, Mutsamudu, The Autonomous Island of Anjouan, Union of Comoros, la cual opera bajo una licencia otorgada en dicho país.

Nosotros, SMART TRADE LIMITED (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.

### 1. Presentar su queja

Para presentar una queja a la Compañía, le rogamos que complete y envíe el formulario de queja de la Compañía (haga clic en el botón a continuación). Tenga en cuenta que la Compañía no puede aceptar quejas que le presente cualquier otro medio/método (es decir, teléfono, etc.).

Para presentar una queja, siga el procedimiento de queja que se encuentra a continuación.

Una vez que completé exitosamente y envíe por correo electrónico su queja, la compañía deberá manejar e investigar su queja.

### 2. Reconocer su queja

Acusaremos de recibida su queja dentro de los primeros (5) días hábiles a partir de la recepción de su queja

### 3. Manejo de su queja

Una vez que se acuse de recibida su queja, la revisaremos cuidadosamente, investigaremos las circunstancias que rodean su queja e intentaremos resolverla sin demoras indebidas. Haremos todo lo posible para investigar su queja y brindarle el resultado de nuestra investigación dentro de los dos (2) meses a partir de la fecha en que nos envió su queja. Durante el proceso de investigación lo mantendremos informado sobre el proceso de

manejo de su queja. Uno de nuestros funcionarios puede comunicarse directamente con usted (incluida la comunicación por correo electrónico o por teléfono) para obtener, cuando sea necesario, más aclaraciones e información relacionada con su queja. Necesitaremos su total cooperación para acelerar la investigación y posible resolución de tu queja.

En caso de que su queja requiera una mayor investigación y no podamos resolverla dentro de dos (2) meses, emitiremos una respuesta por escrito u otro medio duradero. Cuando se envíe respuesta de retención, se indicará las causas del retraso y cuando es probable que se complete la investigación de la Compañía.

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, dependiendo de 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 a nuestros funcionarios dentro del periodo de tres (3) meses a partir de la fecha de presentación de su queja.

#### 4. Decisión final

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). Se entiende que su derecho a tomar acciones legales no se ve afectado por la existencia o el uso de cualquier procedimiento de queja mencionado anteriormente.

#### Procedimiento de reclamaciones para el cliente

Estas son las preguntas que debe responder si desea enviar su queja a SMART TRADE LIMITED. Si necesita ayuda para completar este formulario hable con uno de nuestros representantes de atención al cliente.

Responda las preguntas y envíelas por correo electrónico a [support@venturyfx.com](mailto:support@venturyfx.com). Tenga en cuenta que SMART TRADE LIMITED no puede aceptar quejas que se le presenten por otro medio (es decir, teléfono, etc.).

Se requiere que se proporcione la información completa, actualizada y precisa a SMART TRADE LIMITED para la investigación y evaluación adecuada de su queja: Tenga en cuenta por favor que el siguiente formulario de reclamación es solo indicativo y no exhaustivo. SMART TRADE LIMITED podrá solicitar más información y/o aclaraciones y/o pruebas con respecto a su reclamación: Además SMART TRADE LIMITED podrá solicitarle que vuelva a enviar un nuevo formulario de Reclamación en caso de que considere que lo ha completado incorrectamente y/o falsamente su Formulario de Reclamo.

SMART TRADE LIMITED intentará resolver su queja sobre la base de la buena fe y la honestidad, tomando medidas que sean consistentes con las prácticas del mercado

Formulario de queja del cliente de VENTURY FX

Parte I. Detalles del Cliente

Las preguntas marcadas con un asterisco (\*) son obligatorias.

1. Título\*

Señor/Señora/Señorita

2. Nombre

---

3. Apellido

---

4. Número de ID o Pasaporte

---

5. Nacionalidad

---

6. Número de teléfono móvil (Incluido el código del país)

---

7. Número telefónico de Casa/Trabajo\*

---

8. Dirección de correo electrónico\*

---

(Por favor introduzca su correo electrónico)

---

9. Dirección

---

Ciudad: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_

Parte II. Detalles de la queja

10. Nombre de la marca \_\_\_\_\_

11. Nombre de Usuario / Número de la cuenta mantenida (Ventury FX)

\_\_\_\_\_

12. Proporcione a continuación el nombre de la persona con la que estuvo en contacto de SMART TRADE LIMITED en el momento de la queja.

Persona de contacto\*

\_\_\_\_\_

Correo electrónico de la persona del contacto\*

\_\_\_\_\_

Nombre del contacto adicional

\_\_\_\_\_

Correo electrónico del contacto adicional

\_\_\_\_\_

13. Proporcione un resumen de su reclamo en el espacio provisto a continuación. Intente justificar el monto en disputa y/o incluya detalles que faciliten a la Compañía la investigación de su reclamo. \*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

14. ¿Cuándo ocurrió el problema del que usted se queja?

Por favor ingresa la fecha

---

MM / DD / AAAA

15. ¿Cuándo notaste por primera vez que podría haber un problema? Por favor ingresa la fecha

---

MM / DD / AAAA

16. ¿Ha comunicado su queja a SMART TRADE LIMITED y/o asociados?

SI / NO

17. Por favor ingrese la fecha

---

DD / MM / AAAA

18. SMART TRADE LIMITED Nombre de los representantes

Por favor, introduzca el nombre del representante de SMART TRADE LIMITED.

---

19. Correo electrónico del representante de SMART TRADE LIMITED

Por favor introduzca el correo electrónico del representante de SMART TRADE LIMITED.

---

20. Método de comunicación:

Correo Electrónico / Chat en vivo / Teléfono / Otro

21. ¿Ha denunciado su queja ante alguna autoridad? SI / NO

22. Si respondió SI a la pregunta 21, ¿Con qué autoridad financiera se comunicó?

---

Adjunte junto con este formulario cualquier evidencia de respaldo de su reclamo que facilite la investigación de su reclamo por parte de la Compañía. La evidencia de respaldo puede consistir en cualquier documentación (capturas de pantalla, chats, registros telefónicos, etc.) relevante para la queja.

