

AB InnoTech Ltd / Operando bajo el nombre de Trading IM

POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS

AB InnoTech Ltd LTD (en adelante referida como la "**Compañía**") es propietaria y opera el dominio "**Trading IM**" (www.tradingIM.com). AB InnoTech Ltd LTD está registrada en Comoras con el número de compañía 2023-00161, autorizada y regulada por la AUTORIDAD DE SERVICIOS INTERNACIONALES DE MWALI (en adelante referida como "MISA") con el número de licencia T2023297 para llevar a cabo actividades comerciales de inversión según lo permitido por la Ley de Servicios Financieros de Mauricio de 2007.

1. PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE QUEJAS

La Compañía seguirá el siguiente procedimiento para asegurar que su queja sea tratada de manera adecuada:

- a. La Compañía registrará los detalles de su queja y se pondrá en contacto con usted antes del cierre del segundo día hábil después de recibir la queja para confirmar la persona que será su contacto en la Compañía.
- b. La Compañía investigará minuciosamente la base de la queja utilizando toda la información disponible.
- c. Después de que se concluya la investigación, la Compañía tomará todas las medidas y/o acciones necesarias para abordar cualquier hallazgo, cuando corresponda.
- d. La Compañía informará al Cliente sobre el resultado de nuestra investigación.

2. INFORMACIÓN REQUERIDA

Al presentar una queja, los Clientes deben incluir la siguiente información, como mínimo:

- a. Número de cuenta de trading.
- b. Nombre y apellidos.
- c. Dirección de correo electrónico registrada.
- d. Una descripción del problema y el número de transacción afectada (si corresponde).
- e. La fecha y hora en que surgió el problema.
- f. Proporcionar cualquier evidencia disponible para respaldar su queja.

3. PLAZO DEL PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE QUEJAS

La Compañía se compromete a tratar las quejas de manera oportuna. Una respuesta inicial le será enviada antes del cierre del segundo día hábil después de haber recibido la queja, incluyendo detalles relevantes sobre el proceso que seguiremos para investigar su queja.

La Compañía se esfuerza por resolver todas las quejas en un período de 14 días laborables. La Compañía informará al Cliente en caso de que se necesite más tiempo para la investigación de la queja. No obstante lo anterior, la Compañía proporcionará su respuesta final dentro de los 28 días laborables posteriores a la recepción de la queja.

4. DATOS DE CONTACTO

Por favor, dirija sus quejas a complaints@tradingIM.com