

La traducción al castellano de este acuerdo se facilita solamente como referencia. En caso de que haya contradicciones, la versión que prevalecerá será la inglesa.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DEL CLIENTE

iCFD Limited, conocida anteriormente como "iFOREX Cyprus Limited", y que opera bajo la marca 'iFOREX' ("iFOREX"), es una empresa de inversión regulada por la Comisión de Valores y Cambio de Chipre, con número de licencia 143/11. Se le facilita a usted este procedimiento para quejas según lo establecido en las provisiones de la Ley Chipriota de Actividades y Servicios de Inversión y Mercados Regulados de 2007, y según la Directiva de Mercados en Instrumentos Financieros (MiFID, por su nombre en inglés) del Consejo y Parlamento Europeo.

iFOREX sigue unos procesos efectivos y transparentes para tratar de forma razonablemente diligente las quejas de clientes reales y de clientes potenciales, llevando un registro de quejas y medidas tomadas para la resolución de las mismas. La finalidad de este procedimiento es la de asegurar un trato justo y regular de las quejas de los clientes, a la vez que nos esforzamos por ofrecer un servicio de atención al cliente del más alto nivel.

En caso de que el cliente tenga una queja relacionada con cualquiera de sus interacciones con iFOREX, será necesario seguir el Proceso de Queja que se detalla a continuación:

1. El cliente tendrá que dirigir su queja a la dirección de correo electrónico complaints@iforex.com.cy. El correo tiene que indicar el nombre del cliente, el número de cuenta de inversión y la naturaleza de la queja. No se dará curso a las quejas anónimas.

The Spanish translation to the Agreement is provided for convenience only. In case of contradiction, the English version shall prevail.

CLIENT COMPLAINT PROCEDURE

iCFD Limited formerly known as "iFOREX Cyprus Limited", operating under the brand name 'iFOREX' ("iFOREX") is an investment firm regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission with license number 143/11. This complaints procedure is provided to you in accordance with the provisions of the Cyprus Investment Services and Activities and Regulated Markets Law of 2007 and in accordance with the Markets in Financial Instrument Directive (MiFID) of the European Parliament and Council.

iFOREX maintains effective and transparent procedures for reasonable prompt complaint handling for existing and potential retail clients, and keeps records of complaints and measures taken for complaint resolution. The purpose of this procedure is to ensure fair and consistent dealing with client complaints whilst striving to provide the highest level of customer service.

In the event that the client has a complaint relating to any of their dealings with iFOREX, then the following Complaints Procedure, as set out below, should be followed:

1. The client should address the complaint via email to complaints@iforex.com.cy. The email should set out: client's name, trading account number and the nature of the complaint. Anonymous complaints will not be treated.

iFOREX is the trading name of iCFD Limited, authorized and regulated by CySEC under license # 143/11.

Corner of Agiou Andreou & Venizelou Streets, Vashiotis Agiou Andreou Building,
Second Floor, P.O.B. 54216, Limassol, Cyprus

Tel: +35725204600 | Fax: +35725204607 | www.iforex.com.cy

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 2. En cuanto se haya recibido oficialmente la queja legítima de un cliente, se le enviará al cliente un acuse de recibo por escrito dentro del plazo de cinco (5) días laborables a partir de la fecha en la que se realizó la queja, confirmando que iFOREX está trabajando para resolver la queja, e informando del tiempo aproximado que necesitará para ello. 3. El departamento de ventas o retención informará de la queja, dentro de iFOREX, a todas las personas a quienes pueda concernir. Después, el responsable del departamento apropiado emprenderá las acciones necesarias y que puedan dirigir a la resolución de la queja. 4. iFOREX le enviará al cliente una respuesta definitiva por escrito dentro de un plazo de dos (2) meses a partir de la fecha en la que se recibió primeramente la queja. En caso de que la queja de un cliente no se resuelva dentro de un período de dos (2) meses, iFOREX le enviará al cliente una respuesta por escrito, informándole del estado de su queja y mencionando los motivos por los cuales la resolución se ha retrasado, además de indicar el período de tiempo aproximado para resolver dicha queja, que no podrá superar los tres (3) meses a partir del envío de la misma. 5. En caso de que el cliente siga estando insatisfecho aún después de la respuesta final de la Compañía, podrá plantear su caso ante el defensor del pueblo (presentándole una copia de la respuesta definitiva de la Compañía dentro de un plazo de cuatro (4) meses a partir de la fecha en la que recibió la respuesta definitiva de la Compañía) o apelar ante los órganos judiciales pertinentes. | <ol style="list-style-type: none"> 2. Upon official receipt of a legitimate client complaint, written acknowledgment is sent to the client within five (5) business days from the date the complaint was made, confirming that iFOREX is taking action to resolve the complaint, and advising the approximate time required to do this. 3. The Sales/ Retention department informs all relevant persons within iFOREX about the complaint and then any required actions are taken by the head of the relevant department involved which can lead to resolving the complaint. 4. iFOREX will send a final written response to the client within two (2) months from the date the initial complaint was received. In case a client complaint is not settled within a two (2) month period, iFOREX will still send a written response informing the client about the status of their complaint, stating the reasons for the delay and indicate the estimated period of time to resolve it, which cannot exceed three (3) months from the submission of the complaint. 5. In the case the client is not still satisfied with the Company's final response, then they can refer the complaint with a copy of the Company's final response to the Financial Ombudsman, within a period of four (4) months from the date they received Company's final response, or apply to the relevant Courts. |
|--|--|

iFOREX is the trading name of iCFD Limited, authorized and regulated by CySEC under license # 143/11.

Corner of Agiou Andreou & Venizelou Streets, Vashiotis Agiou Andreou Building,
Second Floor, P.O.B. 54216, Limassol, Cyprus

Tel: +35725204600 | Fax: +35725204607 | www.iforex.com.cy