

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### A. EN GENERAL

JFD Group Ltd (en adelante la „Sociedad”, la “Compañía” o „JFD”) mantiene procedimientos efectivos y transparentes para el manejo razonable y rápido de problemas y/o consultas y/o preguntas y/o quejas recibidas de clientes profesionales o no profesionales, y mantiene un registro de cualquier queja o preocupación y las medidas tomadas para resolverlas. El objetivo de la Compañía es prestar un alto nivel de servicio a todos sus clientes en cada un momento. JFD tiene en cuenta el hecho de que de vez en cuando las cosas pueden salir mal o pueden surgir malentendidos, pero la Sociedad se compromete a tratar los problemas y las quejas de manera positiva y con apoyo conforme a los procedimientos de manejo de quejas y los requisitos legales de CySEC.

### B. SOLICITUDES/ CONSULTAS

Solicitud/ Consulta: Cualquier solicitud de un cliente que busca información, proporciona comentarios y/o necesita aclaraciones sobre cualquier actividad o servicio proporcionado por JFD.

Si no está usted satisfecho con el servicio proporcionado por JFD, o si tiene alguna pregunta o preocupación sobre su cuenta o actividad en la Sociedad, por favor comuníquese con nuestro Servicio de atención al cliente lo antes posible por teléfono +357 25878530, charla en vivo o correo electrónico a [support@jfdbrokers.com](mailto:support@jfdbrokers.com)

Las solicitudes de los clientes se tratan inicialmente por el Departamento de Atención al Cliente, que determina si el problema se puede resolver de inmediato o requerirá investigación adicional. La Compañía llevará a cabo una revisión neutral del asunto con miras a comprender qué ha sucedido y evaluará si JFD ha actuado de manera justa dentro de sus derechos y si ha cumplido con sus obligaciones contractuales y de otro tipo. El Departamento de Atención al cliente debe hacer todos los esfuerzos posibles para garantizar que si la solicitud/ el pedido es de una naturaleza que pueda resolverse de inmediato (dentro de los 5 días hábiles), hará todo para que el cliente esté satisfecho y no tenga que continuar completando una queja formal.

Si el cliente no está satisfecho con la respuesta recibida, entonces puede seguir la comunicación con el departamento de conformidad siguiendo el proceso descrito en la sección a continuación.

### C. QUEJA FORMAL POR ESCRITO

Queja: Cualquier expresión oral o escrita de insatisfacción relacionada con la provisión o no provisión, un producto o servicio o decisión de compensación que indique que el demandante ha sufrido pérdidas financieras, desastre material o inconveniencias materiales.

La queja será registrada como una queja formal por escrito por la Sociedad y será tratada como tal siempre cuando está debidamente presentada con toda la información necesaria, como se describe a continuación.

Sin perjuicio de lo general arriba mencionado, la Sociedad tratará cada caso aparte y categorizará el asunto como queja, siempre que se puedan identificar datos adecuados para acciones presuntamente cometidas contra la Sociedad.

A los clientes que deseen presentar una queja se recomienda que la envíen a la Sociedad por correo electrónico a [complaints@jfdbrokers.com](mailto:complaints@jfdbrokers.com)

PAGE 1

---

#### DOMICILIO SOCIAL

JFD Group Ltd.  
Kakos Premier Tower  
Kyrillou Loukareos 70  
4156 Limassol, Cyprus

#### TELÉFONO & FAX

+357 25878530  
+357 25763540

#### PÁGINA WEB

[support@jfdbrokers.com](mailto:support@jfdbrokers.com)  
[www.jfdbrokers.com](http://www.jfdbrokers.com)

La queja debe incluir entre otras, el nombre, apellido y número de cuenta del cliente, fecha y hora en que ocurrió el problema y una descripción precisa del problema.

Una vez recibida la queja, la Sociedad debe registrarla directamente en un registro interno, dándole un número de referencia único. El empleado que recibe la queja confirma su recepción dentro de los 5 días e informa al cliente cuál es el número de referencia único de la queja para que lo use en todos sus contactos futuros con la Sociedad, el Defensor del Pueblo Financiero o CySEC.

Se deben obtener y registrar los siguientes detalles:

- Los hechos que dieron lugar a la queja deben ser considerados y evaluados basándose en la información proporcionada por el cliente.
- Datos identificativos de cada cliente que presenta una queja.
- El servicio prestado por la Sociedad y relacionado con la queja.
- El empleado responsable de realizar estos servicios.
- El departamento al que pertenece el empleado.
- Fecha de recepción y registro de la queja.
- Contenido de la queja.
- El monto de los daños reclamados por el cliente.
- Información para cada correspondencia intercambiada entre la Sociedad y el cliente

Una vez finalizada la investigación, el Departamento de conformidad prepara una respuesta, la cual se presenta a la atención de la gerencia senior que da la aprobación final para la respuesta formal del cliente, así como las acciones y medidas que se deben adoptar.

La Compañía proporcionará una respuesta al demandante en un plazo de dos meses a partir de la fecha de recepción de la queja. Si la Compañía no puede responder en el plazo de dos meses, informará al demandante de las razones del retraso e indicará cuándo es probable que concluya su investigación. Si es necesario, durante la revisión de la queja, la Sociedad informa al demandante sobre el proceso de revisión de su queja. De acuerdo con las obligaciones regulatorias aplicables, la Sociedad tiene un mes adicional para resolver una queja si no puede resolverla dentro de dos (2) meses (es decir, se debe prestar una respuesta final dentro de un máximo de tres (3) meses desde el día de la queja)

#### D. PRÓXIMOS PASOS

Además, si el Cliente permanece insatisfecho con la respuesta final de la Sociedad o en caso de una respuesta final dentro de los tres (3) meses, el Cliente tiene derecho a remitir su queja al Defensor del Pueblo Financiero de Chipre o, alternativamente, presentar su queja a CySEC

#### DOMICILIO SOCIAL

JFD Group Ltd.  
Kakos Premier Tower  
Kyrillou Loukareos 70  
4156 Limassol, Cyprus

#### TELÉFONO & FAX

+357 25878530  
+357 25763540

#### PÁGINA WEB

support@jfdbrokers.com  
www.jfdbrokers.com

#### E. MANTENIMIENTO DE ARCHIVO DE QUEJAS

La Sociedad conservará todas las quejas durante un mínimo de siete años después de la ejecución de la queja y/o la terminación de la relación comercial con el Cliente. Los departamentos responsables serán el Departamento de conformidad y el Departamento de Atención al cliente.

Última actualización realizada el mes de junio del año 2020.

---

#### DOMICILIO SOCIAL

JFD Group Ltd.  
Kakos Premier Tower  
Kyrillou Loukareos 70  
4156 Limassol, Cyprus

#### TELÉFONO & FAX

+357 25878530  
+357 25763540

#### PÁGINA WEB

support@jfdbrokers.com  
www.jfdbrokers.com