



POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

2023

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de esta Política de Gestión de Reclamaciones (la "Política") es establecer los procedimientos a seguir y las acciones apropiadas a tomar por Atriafinancial Ltd (en adelante la "Empresa") en los casos en que se reciba una reclamación o queja de cualquiera de los Clientes de la Empresa.

Los procedimientos de gestión de reclamaciones para la tramitación de las reclamaciones recibidas por la Empresa, tal y como se describen en la presente Política, se establecen de conformidad con el artículo 7A de la Ley de concesión de licencias a intermediarios financieros [CAP 70] de la Comisión de Servicios Financieros de Vanuatu (VFSC) y las Notas orientativas de la VFSC sobre la tramitación de reclamaciones contra un concesionario de intermediarios financieros, con el objetivo de establecer, aplicar y mantener procedimientos eficaces y transparentes para la tramitación y resolución razonables y rápidas de las reclamaciones o quejas recibidas por la Empresa en relación con sus actividades autorizadas.

El objetivo de los procedimientos establecidos en la Política actual es dar una respuesta coherente, de alta calidad y responsable a cada queja oficial, independientemente del asunto de que se trate.

2. DEFINICIONES

Responsable de Reclamaciones: La Empresa ha designado a un Responsable de Cumplimiento para garantizar eficazmente la correcta gestión de cualquier reclamación de los Clientes. Esto permitirá a la empresa resolver y aplicar medidas obligatorias para evitar cualquier problema recurrente.

Reclamante: cualquier persona, física o jurídica, que reúna los requisitos para presentar una reclamación a la Empresa y que ya haya presentado una reclamación.

Reclamación: declaración de insatisfacción dirigida a la Sociedad por un reclamante en relación con la prestación de servicios de inversión.

3. PROCEDIMIENTO

El Encargado de Reclamaciones será responsable de garantizar la correcta tramitación de las reclamaciones de los Clientes, salvo cuando la reclamación sea tramitada por el Equipo de Atención al Cliente.

1. El Cliente podrá registrar una Reclamación rellenando el Formulario de Reclamación, utilizando cualquiera de las siguientes opciones: a) Correo electrónico: complaints@evest.com o b) Formulario de Reclamación del Sitio Web <https://www.evest.com/evest/contact-us#/>
2. Al presentar una reclamación, el Cliente deberá incluir la siguiente información:
 - a. número de cuenta de operaciones
 - b. nombre y apellidos
 - c. descripción del problema y número de la operación afectada (si procede)
 - d. La fecha y hora en que el Cliente se encontró con los problemas objeto de la reclamación
 - e. información de contacto principal en relación con esta queja
3. Una vez recibida la reclamación, la Sociedad la inscribirá inmediatamente en el registro interno de la Sociedad, asignándole un número de referencia único.
4. Se enviará al Cliente un acuse de recibo por escrito junto con el número de referencia único de la reclamación del Cliente en un plazo de 5 (cinco) días laborables. Se utilizará un número de referencia único de la reclamación del Cliente para todo contacto futuro con la Empresa.
5. La Compañía hará todo lo posible para investigar la queja del Cliente y proporcionar al Cliente el resultado de nuestra investigación dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha en que el Cliente haya presentado

su queja a la Compañía. Durante el proceso de investigación mantendrá al Cliente informado del proceso de tramitación de su queja. La Empresa dispondrá de (3) intentos para resolver el asunto de la queja con el Cliente.

La respuesta final por escrito al Cliente se enviará a través de un correo electrónico que, o bien

- (a) Acepte la reclamación y, en su caso, ofrezca reparación o medidas correctoras; u
- (b) Ofrece reparación o medidas correctoras sin aceptar la reclamación; o bien
- (c) rechazar la reclamación y exponer los motivos; o bien
- (d) Explica por qué no es posible dar una respuesta definitiva e indica cuándo esperamos poder hacerlo.

Si el cliente acepta nuestra decisión, deberá informarnos de ello, pero si no lo hace en un plazo de ocho semanas, el caso se considerará cerrado.

4. Derecho a recurrir a la Comisión de Servicios Financieros de Vanuatu

En caso de que no podamos resolver su reclamación de forma satisfactoria, podrá remitirla a la VFSC. Si fuera necesario, Atriafinancial Ltd le facilitará información detallada sobre cómo hacerlo.

5. REGISTRO DE RECLAMACIONES

La Empresa conservará todas las reclamaciones durante un periodo mínimo de siete años tras la ejecución de la reclamación y/o la finalización de la relación comercial con el Cliente. Los departamentos responsables serán el Departamento de Cumplimiento y el Departamento de Atención al Cliente.

6. FORMULARIO DE RECLAMACIONES *Tenga en cuenta que el siguiente formulario de reclamación es meramente indicativo y no exhaustivo. La empresa podrá solicitarle más información y/o aclaraciones y/o pruebas en relación con su reclamación.*

INFORMACIÓN DEL CLIENTE		
Fecha de la reclamación (DD/MM/AAAA):		
Nombre del cliente:		
Número de cuenta del cliente		
Correo electrónico:		
Número de teléfono:		
DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN		
¿Su reclamación implica una pérdida económica?	Sí <input type="checkbox"/> Sírvase indicar el importe estimado de la pérdida:	No <input type="checkbox"/>

¿Cómo cree que podría resolverse esta reclamación?

--	--

Para uso interno

Número de reclamación:

Fecha de recepción:

Por favor, adjunte a este formulario una captura de pantalla de su Terminal de Comercio si considera que puede apoyar su solicitud de reclamación.