

Procedimiento de tramitación de reclamaciones y declaración

Introducción

La Compañía reconoce dos tipos de reclamaciones, teniendo prioridad la primera sobre la segunda:

- a) Reclamación de un Cliente existente de la Empresa;
- b) Reclamación del público en general.

A través de este documento, La Empresa pretende que el proceso de presentación de una reclamación sea claro y transparente. Además, destaca los procedimientos utilizados por La Empresa para tratar dichas reclamaciones.

Destacar una queja

Para que los clientes o el público en general puedan tramitar su reclamación, deben presentar lo siguiente;

Cientes actuales: Nombre completo y número de monedero

En caso de que la reclamación se refiera a una operación concreta, también necesitaremos lo siguiente: Cuenta de negociación afectada e ID de transacción de las operaciones afectadas.

Además de lo anterior, necesitamos una explicación completa de la naturaleza de la reclamación con el mayor detalle posible (fechas, etc.).

Reclamaciones del público en general

Aunque los Clientes actuales tendrán prioridad, la Empresa también reconoce que es posible que usted no sea Cliente pero que, aun así, tenga una queja. En este caso, todo lo que necesitamos es lo siguiente;

- Nombre y apellidos
- Dirección de correo electrónico
- Explicación completa de la naturaleza de la queja.

Presentación de una reclamación

Toda queja debe presentarse por escrito (véanse los datos de contacto más abajo). En caso de que la queja se refiera a un comercio en particular, la queja deberá presentarse a más tardar 24 horas después de que se haya materializado el motivo de la queja. La no presentación de la queja en el plazo indicado puede dar lugar a que ésta se considere nula y, por tanto, sin fuerza ni efecto jurídicos.

Con el fin de garantizar la rápida resolución de una queja, la Compañía debe recibir todos los detalles solicitados en el párrafo anterior (Queja del público en general). De lo contrario, se retrasará la capacidad del equipo para investigar la queja y, en última instancia, se producirá un retraso en la resolución de la misma.

Datos de contacto para presentar una denuncia

Todas las reclamaciones deben enviarse por correo electrónico a la siguiente dirección: complaints@lmfx.com

Respuesta a una queja

La empresa se esforzará siempre por responder a las reclamaciones en un plazo de 21 días a partir de su presentación, si no antes. En caso de que la queja requiera más tiempo para ser investigada en profundidad, se informará de ello al Cliente y se podrá solicitar un plazo adicional de 21 días.

Siempre se informará al Cliente del resultado de cualquier investigación y de cualquier medida correctiva que pueda ser necesaria como resultado de la investigación.

Cierre de una reclamación

En caso de que una reclamación no requiera medidas correctoras, el resultado de la investigación se presentará al Cliente y, en un plazo de 24 horas sin respuesta por parte del Cliente, la reclamación se considerará cerrada.

En caso de que se adopten medidas correctoras, si el cliente las acepta, la reclamación se considerará cerrada de nuevo.

La Empresa se reserva el derecho de revisar este Procedimiento de Tramitación de Reclamaciones siempre que lo considere necesario.

Este documento puede ser traducido y publicado en varios idiomas. En caso de discrepancias, errores o inexactitudes en cualquiera de las versiones traducidas, consulte [la versión en inglés](#).