

GESTIÓN DE RECLAMOS

Este documento describe y define la forma en que Intermagnum aborda todos los reclamos de los clientes.

1. Introducción

La Empresa (Intermagnum) clasifica un reclamo como cualquier reclamo/insatisfacción que involucre las actividades de aquellas personas bajo el control de la Empresa (Empleados), relacionadas con la prestación por parte de la Empresa de la inversión o los servicios auxiliares que proporciona.

El objetivo de la Empresa es ofrecer una respuesta confiable, de alta calidad y satisfactoria al denunciante.

2. Definiciones

Un “Reclamo” es una declaración de insatisfacción que el Cliente dirige formalmente a la Empresa relacionada con la prestación de servicios de inversión o complementarios proporcionados por dicha Empresa.

Un “Demandante” es cualquier cliente con derecho a presentar un reclamo.

2.1 Alcance

El procedimiento establece el método de presentación de reclamos ante la Empresa que gestiona los reclamos recibidos por los clientes. El propósito de la Política de gestión de reclamos (de aquí en adelante, “PGR”) describe los procedimientos que se implementan al gestionar los reclamos de los clientes.

3. Procedimiento para gestionar los reclamos de los clientes

3.1 Cómo presentar un reclamo

El Demandante/Cliente puede presentar un reclamo ante la Empresa enviándolo por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: legal@intermagnum.email. Todos los reclamos deben ser por escrito y deberán dirigirse, en primera instancia, al Departamento de Atención al Cliente.

Todos los clientes deberán proporcionar los siguientes detalles al enviar sus reclamos por correo electrónico y utilizar el formulario que se encuentra en el siguiente [enlace](#):

- Envíe un correo electrónico a legal@intermagnum.email.
- Nombre y apellido del cliente.
- El número de trading del cliente.
- Los números de identificación de los pedidos y posiciones relevantes (si corresponde).
- La fecha en la que surgió el problema y una descripción de este.
- Referencia de cualquier correspondencia intercambiada entre la Empresa y el cliente.

3.2 Gestión de reclamos

- Al recibir el reclamo, el cliente recibirá un acuse de recibo formal por escrito (ya sea por correo electrónico o por llamada telefónica) dentro de los cinco (5) días hábiles. Este acuse de recibo lo enviará el departamento correspondiente e informará al cliente que su reclamo ha sido recibido y se encuentra bajo revisión.
- El reclamo se revisará y, si se considera necesario, se redirigirá al Departamento de Cumplimiento, donde se gestionará, con mayor detalle y se realizará una investigación exhaustiva.
- Se examinarán y evaluarán los eventos que generaron el reclamo o la queja y toda la información proporcionada por el cliente con el fin de alcanzar un resultado justo para ambas partes.
- La Empresa informará al cliente constantemente sobre el proceso de gestión de su reclamo. En particular, sobre los hallazgos y las soluciones propuestas que se le explicarán al cliente de manera detallada por escrito dentro del plazo acordado.
- Si un problema no se puede resolver dentro del período especificado debido a la naturaleza complicada del reclamo o si se requiere una mayor aclaración de las circunstancias, se notificará al reclamante sobre los nuevos plazos de respuesta al reclamo. En el caso de que la Empresa no pueda responder dentro de un cierto período de tiempo, informará al denunciante sobre los motivos del retraso e indicará el período de tiempo dentro del cual es posible completar la investigación.
- En caso de que el Departamento de Apoyo no pueda responder dentro de un cierto período de tiempo, informará al denunciante sobre los motivos del retraso e indicará el período de tiempo dentro del cual es posible terminar la investigación.

3.3 Rechazo de reclamos

- La Empresa tiene derecho a abstenerse de revisar una queja en los siguientes casos:
 - Si el reclamo no cumple significativamente con los requisitos de formato como se describe en la Sección 3.1: cómo presentar un reclamo.
 - Si no se puede identificar la identidad del solicitante.
 - Si incluye lenguaje ofensivo dirigido a la Empresa o a un empleado de la Empresa.

En tal caso, se le notificará al cliente el motivo por el que el reclamo no se incluyó en el proceso de revisión.

4. Escalamiento de un reclamo

En caso de que la Empresa y el cliente no puedan encontrar una solución adecuada con respecto al reclamo y dentro del plazo designado, el cliente tiene derecho a acercarse a la FSA.

5. Mantenimiento de registros

La Empresa conservará todos los reclamos por un período mínimo de cinco años, por parte del Departamento de Cumplimiento.

6. Revisión de la PGR

Esta política se revisará o modificará una vez al año o según sea necesario cuando así lo considere el consejo de administración o cuando los cambios o modificaciones a los requisitos operativos sean inminentes.