



eXcentral

Procedimiento para quejas

Versión 0.1 – Última actualización: enero de 2020

www.excentral-int.com

Email: inquiries@excentral-int.com



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS PARA LOS CLIENTES

OM BRIDGE (PTY) LTD.

Nosotros, OM BRIDGE (PTY) LTD. (en adelante, la "Empresa") hemos adoptado este procedimiento para quejas a fin de garantizar un proceso justo y ágil para gestionar las quejas que puedan surgir en el contexto de nuestra relación.

1. Enviar tu queja

A fin de enviar una queja a la Empresa, te rogamos que cumplimentes y envíes el formulario de quejas de la Empresa (haz clic en el siguiente botón). Ten en cuenta que la Empresa no puede aceptar las quejas que se le envíen a través de ningún otro medio/método (p.ej., correo electrónico, teléfono, etc).

Haz clic [aquí](#) para ir al formulario de quejas.

Una vez que hayas cumplimentado y enviado con éxito tu queja, la Empresa la gestionará e investigará.

2. Acuse de recibo de tu queja

Acusaremos recibo de tu queja en el plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de tu queja.

3. Gestión de tu queja

Una vez acusemos recibo de tu queja, la revisaremos cuidadosamente, investigaremos las circunstancias que rodean a tu queja e intentaremos resolverla sin demoras indebidas. Haremos todos los esfuerzos posibles para investigar tu queja y facilitarte los resultados de nuestra investigación en el plazo de dos (2) meses a partir de la fecha en que nos enviaste tu queja. Durante el proceso de investigación te mantendremos al tanto sobre el procedimiento de gestión de tu queja. Uno de nuestros directivos podría ponerse directamente en contacto contigo (incluyendo comunicaciones por correo electrónico o teléfono) a fin de obtener, cuando ello sea necesario, aclaraciones e información adicionales en relación con tu queja. Te pediremos tu plena colaboración a fin de agilizar la investigación y la posible resolución de tu queja.

En caso de que tu queja requiera de investigaciones adicionales y no podamos resolverla en el plazo de dos (2) meses, te enviaremos por escrito o por otro medio duradero una respuesta informándote sobre la demora. Cuando se te envía una respuesta notificándote una demora, se indicará en ella las causas de la demora y cuándo es probable que se complete la investigación de la Empresa. En cualquier caso, te facilitaremos los resultados de nuestra investigación no más tarde de un (1) mes tras la emisión de la respuesta moratoria, dependiendo de la complejidad del caso y de tu cooperación. Ten en cuenta que la Empresa considerará tu queja como cerrada e



interrumpirá la pertinente investigación en caso de que no respondas a nuestros directivos en el plazo de tres (3) meses tras la fecha de envío de tu queja.

4. Decisión final

Cuando lleguemos a un resultado te informaremos del mismo y te ofreceremos una explicación de nuestra posición y de cualesquiera medidas de remedio que (en su caso) tengamos pensado aplicar. Se entiende que tu derecho a emprender acciones legales sigue sin verse afectado por la existencia o uso de cualquier procedimiento de queja al que nos hayamos referido antes.



OM BRIDGE (PTY) LTD.

OM BRIDGE (PTY) LTD. es una firma de inversiones de Sudáfrica, autorizada y regulada por la Financial Services Board ("FSB") de Sudáfrica con número de licencia: 48296.

Domicilio social: Unit 6C3, 159 Rivonia Road, Sinosteel Plaza, Morningside Ext 39, Sandton, Gauteng, 2146, South Africa.

Sitio web: www.excentral-int.com

Email: inquiries@excentral-int.com