

# PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

## Nuestra política de reclamaciones

Estamos comprometidos a ofrecer un servicio de alta calidad a todos nuestros clientes. Cuando algo no salga bien, necesitamos que nos lo comuniquen. Esto nos ayudará a mejorar nuestros estándares.

## Nuestro procedimiento de reclamaciones

Si deseas presentar una reclamación, por favor contáctanos en primera instancia en:

### Reclamaciones (Complaints)

ActivTrades Markets  
1<sup>st</sup> Floor River Court,  
6 St Denis Street,  
11328, Port Louis,  
Mauritius  
**[complaints@activtrades.mu](mailto:complaints@activtrades.mu)**

### ¿Qué sucederá a continuación?

- Te enviaremos un acuse de recibo confirmando que hemos recibido tu reclamación, junto con una copia de este procedimiento.
- Te proporcionaremos una actualización por escrito dentro de los 14 días posteriores a la recepción de tu reclamación.
- Tu reclamación será investigada a fondo y se emitirá una respuesta.

### Posteriormente, nos pondremos en contacto contigo para:

- Aceptar la reclamación y, cuando corresponda, ofrecer una compensación; o
- Ofrecer una compensación sin aceptar la reclamación; o
- Rechazar la reclamación indicando las razones para ello.

### Si aún no estás satisfecho:

Si aún no estás satisfecho con nuestra respuesta, puedes contactar a:

### Financial Services Commission (FSC), Mauritius

Número de Teléfono: +230 460 0473/4

Email: [ombudspersons@fscmauritius.org](mailto:ombudspersons@fscmauritius.org)

Reclamos en Línea: <https://www.fscmauritius.org/en/consumer-protection/complaints-handling/complaints-form>