

## 1.0. Introducción

Oneprime Ltd, con el nombre comercial ('Tredero'), es una compañía registrada en Mauritio, con sede y domicilio social en King George VI Avenue, Floreal, Mauritio (en adelante 'la Compañía'). La Compañía está autorizada y regulada por la Comisión de Servicios Financieros de Mauricio ('FSC') con número de licencia GB20025316.

Esta política regula la gestión efectiva, clara y rápida de las reclamaciones y disputas enviadas a la Compañía en relación al rendimiento y los procedimientos de la Compañía. La Compañía mantiene registros de reclamaciones y un proceso de resolución de disputas estructurado. La Compañía debe desarrollar y poner en práctica un sistema de resolución de reclamaciones y disputas independiente y objetivo que incluya:

- a. Una política por escrito que establezca la forma de gestionar las reclamaciones y disputas, incluyendo:
  - i. Cómo presentar una reclamación o disputa sobre las acciones o decisiones de la compañía;
  - ii. Los marcos temporales de las decisiones sobre las reclamaciones;
  - iii. Información a proporcionar por los demandantes;
  - iv. Opciones disponibles cuando una reclamación o disputa no se resuelva b.
- b. Comunicación efectiva de la política de gestión de reclamaciones y resolución de disputas de la compañía a los clientes
- c. Un registro de reclamaciones que contenga los detalles de las reclamaciones y disputas y su progreso;
- d. Disposiciones para derivar a recursos de resolución de disputas externos las disputas que no puedan resolverse mediante los recursos internos de la compañía

## 1.1. Definiciones

### A. Reclamación:

- i Las reclamaciones se definen como solicitudes específicas o quejas relacionadas con el desempeño, servicios o productos de la compañía, que objetan el desempeño o expresan negligencia de la compañía y presentan una demanda pertinente, específica y clara.
- ii Pedir una opinión o posición sobre cualquier caso específico o solicitar información

general sobre el funcionamiento y los servicios de la compañía no constituirá una reclamación.

B. Demandante:

- i El demandante puede ser una persona física o jurídica, una compañía sin entidad jurídica u otra organización que requiera de los servicios de la compañía, o el destinatario de una información u oferta relacionada con el servicio.
- ii Cuando la reclamación es enviada por un representante u otra persona debidamente autorizada, la compañía investigará las bases legales de la misma, que deben ser presentadas por el demandante en el formato requerido por ley. Si no hay ninguna autorización disponible, la compañía contactará directamente con el demandante para acelerar el procedimiento.

C. Disputa

Hace referencia a una reclamación no resuelta. Dicho de otra forma, es un asunto que se ha gestionado como reclamación en virtud de esta política, pero donde el demandante todavía no está satisfecho con el resultado.

D. Resolución de disputas

La resolución de disputas hace referencia a los procesos mediante los que las disputas se dan por concluidas. Esto puede ocurrir mediante:

- i. Un resultado negociado en el que las partes interesadas resuelven las cosas por sí mismas;
- ii. Un resultado mediado, en el que las partes utilizan los servicios de un mediador independiente para que les ayude a llegar a su propio acuerdo; o
- iii. Un resultado arbitrado o dictado, en el que un árbitro o tribunal independiente determina cómo se resuelve la disputa y emite una orden o decisión vinculante a este respecto

1.2. Envío de una reclamación

El demandante debe informar a ser posible del suceso o fecha del evento que sea asunto de la

reclamación ante la Compañía lo antes posible. Esto es necesario para que la Compañía pueda investigar la reclamación de la forma más eficiente posible.

Los siguientes medios están disponibles para enviar una reclamación a nuestra Compañía:

- i por correo,
- ii por teléfono,
- iii por email,
- iv por escrito, o
- v verbalmente, ambos en persona.

Los empleados del servicio de atención al cliente serán los que reciban y gestionen en primer lugar las reclamaciones dentro de la Compañía. Los empleados del servicio de atención al cliente ayudarán al demandante a elaborar y enviar la reclamación. El demandante debe enviar al servicio de atención al cliente de la compañía las reclamaciones relacionadas con los servicios prestados en base al acuerdo de trading online. El contacto con el servicio de atención al cliente está disponible en la página de inicio de la Compañía en todo momento. Si los empleados del servicio de atención al cliente no son capaces de resolver la reclamación eficientemente en un plazo de 48 horas, remiten la reclamación al responsable de cumplimiento de la Compañía

La línea telefónica del servicio de atención al cliente está disponible para enviar reclamaciones por teléfono. Si el demandante llama a otro número de teléfono de la Compañía para enviar su reclamación, será redirigido al servicio de atención al cliente. La Compañía debe proporcionar una línea telefónica directa las 24 horas al servicio de atención al cliente.

Si desea enviar su reclamación personalmente, puede visitar la oficina central de la Compañía en horario de oficina (de las 8:00 a las 17:00 horas en días laborables).

Si desea enviar su reclamación por escrito, por favor, adjunte, si es posible, a su solicitud copias de documentos que respalden su reclamación. La Compañía recibe reclamaciones enviadas mediante e-mail continuamente.

### 1.3. Registro de reclamaciones

La Compañía debe contar con un registro de todas las reclamaciones hasta que se hayan resuelto. Este registro contendrá como mínimo la siguiente información:

- i descripción de la reclamación,
- ii descripción del evento o hecho que sea asunto de la reclamación,

### Procedimientos y Política de gestión de reclamaciones

- iii fecha de presentación de la reclamación,
- iv medidas implementadas para llegar a un acuerdo o resolver la reclamación,
- v en caso de rechazo, los motivos del rechazo,
- vi plazo máximo para gestionar la reclamación,
- vii nombre de la persona responsable de la ejecución,
- viii fecha de respuesta a la reclamación.

La Compañía pone especial cuidado en evitar recopilar datos sobre el demandante, a excepción del registro de datos dirigido a resolver la reclamación. Todos los datos personales obtenidos en relación a la gestión de la reclamación serán borrados de los registros o hechos inadecuados para la identificación.

La Compañía gestiona reclamaciones con un sistema transparente; pueden ser rastreadas y administradas en cada una de las etapas del procedimiento.

Salvo que se llegue a un acuerdo en el momento, la Compañía registrará un memorando por escrito con todas las reclamaciones enviadas verbalmente. Con este fin, la Compañía tiene derecho a utilizar un formato de reclamación o registrar dicha reclamación electrónicamente. La Compañía entrega o envía por correo una copia de la reclamación al demandante.

La Compañía graba todas las conversaciones telefónicas entre el servicio de atención al cliente y el demandante, y guarda el registro de voz durante un año. El demandante debe ser informado

sobre ello al principio de la conversación. La Compañía debe tener esta grabación disponible para su escucha y elaborar un memorando certificado y registrado sobre esta grabación de voz disponible para el demandante.

#### 1.4. Gestión de reclamaciones

La Compañía gestiona todas las reclamaciones y a los demandantes por igual, sin ninguna discriminación, de conformidad con el procedimiento regulado por esta política. Las reclamaciones son gestionadas por:

#### 1.5. Disputas con clientes y participantes

Para maximizar la probabilidad de una resolución exitosa la gestión de reclamaciones y resolución de disputas:

- a. Escuchará lo que el demandante tenga que decir
- b. Solicitará pruebas documentales si es necesario para verificar los hechos;
- c. Negociará de forma tranquila y profesional;
- d. Entenderá las obligaciones legales de la compañía buscando asesoramiento de la organización de consumidores pertinente en función de la naturaleza de la disputa; e. Proporcionará información precisa sobre las opciones que el demandante tiene disponibles para la resolución del problema.

##### 1.5.1. Cláusulas sobre disputas en contratos o cartas de contratación

Incluiremos cláusulas que aborden el problema conjunto de la provisión de resolución de disputas en contratos/cartas de contratación:

- a. Rápida notificación de los problemas y discusión informal para buscar una solución;
- b. Un proceso para plantear más formalmente problemas sucesivos con la otra parte por escrito, estableciendo las bases y las soluciones preferidas y solicitando a la parte que haga todo lo posible para resolver las disputas de forma justa;
- c. Uso de un negociador informal (como una asociación de la industria, asesor de empresas

- o representante de los trabajadores) para ayudar a encontrar una solución;
- d. Cláusula para el uso de una resolución de disputas alternativa, como la mediación o la conciliación.

#### 1.6. Opciones externas de resolución de disputas

La compañía tendrá opciones disponibles para la resolución externa de disputas y la opción idónea para cualquier disputa concreta. El uso exitoso de la resolución externa de disputas conllevará cierto número de pasos, tal y como se establece a continuación:

- a. Paso 1 - Entender la disputa
- b. Paso 2 - Entender las opciones de solución de la disputa
- c. Paso 3 - Seleccionar los métodos de resolución de disputas idóneos
- d. Paso 4 - Acceder a un proveedor de resolución de disputas alternativo
- e. Paso 5 - Prepararse para un proceso de resolución de disputas alternativo
- f. Paso - Trabajar hacia un resultado de resolución exitosa

#### A) Servicio de atención al cliente

Si es posible, todas las reclamaciones deben resolverse sin retraso. Si no es posible resolver inmediatamente una reclamación verbal o los demandantes rechazan la solución ofrecida en el momento, un empleado de la Compañía registrará las reclamaciones y la posición de la Compañía en un memorando y se las remitirá al servicio de atención al cliente, salvo que la reclamación sea enviada directamente a dicho servicio. De igual manera, los empleados de la Compañía remiten todas las reclamaciones presentadas por escrito al servicio de atención al cliente. El servicio de atención al cliente será el responsable de resolver las reclamaciones. Los agentes del departamento de atención al cliente le informarán sobre el procedimiento idóneo a seguir.

Si contacta con nosotros en nombre de otra persona, podemos solicitarle que proporcione una prueba del consentimiento de esa persona para que gestione su reclamación. Nuestro objetivo es resolver el asunto en cinco (5) días laborables dependiendo de la naturaleza de la reclamación y garantizar que el plazo máximo para responder a las reclamaciones no supere los

30 días.

#### B) Responsable de cumplimiento

Si los empleados del servicio de atención al cliente no son capaces de resolver la reclamación eficientemente en un plazo de tiempo corto (48 horas), remiten la reclamación al responsable de cumplimiento de la Compañía. Si el demandante no acepta la solución ofrecida por el servicio de atención al cliente, también tiene derecho a contactar con el responsable de cumplimiento directamente.

#### C) Directores de la Compañía

Dentro de la organización de la Compañía, los directores de la Compañía representan el nivel de autoridad más alto a la hora de decidir la resolución de reclamaciones. Los directores de la Compañía resolverán aquellas reclamaciones que no puedan ser gestionadas mediante el procedimiento anterior; teniendo en cuenta la opinión del responsable de cumplimiento de la Compañía.

El empleado de la Compañía que participó en la medida llevada a cabo para intentar resolver la reclamación, o tomó una decisión para la reclamación, no debe participar en la toma de ninguna decisión relacionada con la reclamación. Dicho empleado debe proporcionar a la Compañía toda la ayuda razonable en el procedimiento dirigido a resolver la reclamación lo antes posible y en el interés del demandante.

### 1.7. Respuesta a las reclamaciones

La Compañía sigue los procedimientos descritos para garantizar que su reclamación se resuelve en un plazo de treinta (30) días laborables. Esta respuesta, incluyendo el razonamiento, se envía siempre por correo al demandante. Algunas reclamaciones pueden resolverse más rápido dependiendo de los hechos y la naturaleza de la reclamación. Si la reclamación es más compleja y resolverla lleva más de treinta (30) días laborables, comunicaremos las razones del retraso. A veces se le solicita que aporte la información adicional requerida para investigar la reclamación. En ese caso, por favor, responda lo antes posible.

Cuando la reclamación es enviada por otra persona o a través de un método inadecuado para establecer la autorización de envío pertinente, la Compañía puede solicitar que la persona autorizada envíe la reclamación para confirmar dicha reclamación.

La Compañía llega a un razonamiento correcto, claro y unánime con respecto a cada decisión tomada para resolver las reclamaciones, y este se envía por escrito al demandante. Si la decisión hace referencia a una legislación, en el razonamiento anterior debe incluirse también no solo la legislación, sino las normativas pertinentes. Además de informar al demandante sobre la decisión en cuestión, la Compañía informa al demandante sobre las posibilidades de apelar y la posible compensación de daños.

#### 1.8. Monitorización de reclamaciones

Tras resolver el procedimiento, la Compañía conservará todos los documentos electrónicos o por escrito relacionados con las reclamaciones durante un período de 7 años. La Compañía tendrá derecho a preparar estadísticas e informes sobre reclamaciones, que estarán dirigidos a mejorar la eficiencia de la gestión de reclamaciones.

#### 1.9. Resolución de disputas

Cuando las disputas entre la Compañía y el demandante no pueden resolverse a través del procedimiento oficial, se aplican las regulaciones del capítulo "Resolución de disputas" de las Normas y Reglas de la Compañía. Cuando la reclamación sea rechazada, el demandante puede presentar una apelación ante la Comisión de Servicios Financieros (Mauricio).