

Procedimiento de Reclamos

Procedimiento de Reclamos

Si usted no está Satisfecho con cualquiera de nuestros servicios, usted puede enviar su reclamo directamente a nosotros.

Definición de reclamo

Un reclamo es definido como: "Cualquier expresión de insatisfacción oral o escrita, que determina una justificación o no, desde o de parte de una persona acerca de la disposición o falla al proveer un servicio financiero o una determinada reparación, la cual alega que el cumplimiento ha fallado (o podría sufrir) pérdidas financieras, desastres materiales o materialmente inconveniente".

¿Cómo envió un reclamo?

1. Todos los reclamos deberían ser subidos por escrito, y deberían ser direccionados en primera instancia, al Equipo de Atención al Cliente a clientservices@icmcapital.co.uk
2. Una queja escrita debería incluir los siguientes detalles:
 - Nombre completo del Cliente;
 - Número de Cuenta del Cliente;
 - Fecha y hora del incidente; y
 - Una descripción del incidente / queja

¿Cómo se trata el reclamo?

1. Nosotros tomaremos conocimiento de su queja dentro de las 48 horas de su recepción.
2. Nosotros investigaremos a fondo la queja usando toda la información relevante disponible.
3. En primera instancia, la queja será mantenida por uno de nuestros representantes en el Equipo de Atención al Cliente, sin embargo, si usted no esta contento con su respuesta inicial, entonces el tema será referido a un miembro superior en el Departamento de Cumplimiento.
4. Más investigación será llevada a cabo por el Departamento de Cumplimiento, y después de esto, será emitida una carta con una Respuesta Final describiendo el resultado y nuestra decisión.
5. Nosotros apuntaremos a corregir cualquier error sobre nuestra parte, y le haremos saber a usted del resultado de nuestra investigación.
6. Nuestro propósito es resolver todas las quejas tan pronto sea posible y de manera eficiente, sin embargo, tenga presente que la escala de tiempo reglamentaria para proveerle una Respuesta Final esta dentro de 8 semanas desde la recepción de la queja.

Servicio Defensor Financiero

1. Nosotros estamos comprometidos a resolver las quejas a través de nuestro Procedimiento de Reclamo, sin embargo, si usted se mantiene insatisfecho después de nuestra Carta de Respuesta Final, entonces usted puede referir el caso al Servicio Defensor Financiero (FOS). Esta es una organización independiente, hecha para resolver disputas entre consumidores e instituciones financieras tal como ICM Capital.
2. Usted puede contactar directamente al FOS a :

Financial Ombudsman Service (FOS)

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

E14 9SR, Londres

Tel: +44 20 796 41000

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/help/languages.html>

Usted debería enviar su queja al Financial Ombudsman dentro de los 6 meses de haber recibido la Carta de Respuesta Final. Un folleto explicativo del FOS será proveído con cualquier respuesta final por nosotros o este está disponible una vez que lo requiera.

Detalles de Contacto

Dudas respecto a nuestro Procedimiento de Quejas debería ser direccionado a:

Jefe de Cumplimiento

ICM Capital Limited,

Level 17, Dashwood House,

69 Old Broad St, Londres

EC2M 1QS, Reino Unido

T: +44 207 634 9770

F: +44 207 516 9137

compliance@icmcapital.co.uk