



Política de Quejas

Última actualización: agosto de 2022



Tabla de Contenido

Tabla de acrónimos	Error! Bookmark not defined.
Tabla de definiciones e interpretaciones.....	Error! Bookmark not defined.
1. Introducción	Error! Bookmark not defined.
2. Procedimiento Aplicable para la Presentación de Consultas y Queja.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Enviar una Consulta.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Cómo presentar una Queja.....	Error! Bookmark not defined.
3. Información adicional sobre Consultas y Quejas	Error! Bookmark not defined.
4. Responsabilidades del Equipo de Quejas al Recibir Quejas	Error! Bookmark not defined.
5. Registro de Quejas	Error! Bookmark not defined.
6. Clasificación de Quejas	Error! Bookmark not defined.
7. Gestión de quejas	Error! Bookmark not defined.
8. Respuesta a Quejas.....	Error! Bookmark not defined.
9. Mantenimiento de Quejas y Mantenimiento de Registros	Error! Bookmark not defined.
10. Solución de Disputas.....	Error! Bookmark not defined.

Tabla de acrónimos

CO	Oficial de Cumplimiento
FSA	Autoridad de Servicios Financieros de Seychelles

Tabla de definiciones e interpretaciones.

“Junta” significa la Junta Directiva de **MODMOUNT SERVICES LIMITED**;

“Relación Comercial” tendrá el significado establecido en la Sección 2 de la Ley Contra el Lavado de Dinero de 2006;

“Ley de Sociedades” significa la Ley de Sociedades de 1972;

“Empresa” significa **MODMOUNT SERVICES LIMITED**, constituida y registrada en la República de Seychelles en virtud de la Ley de Sociedades de 1972;

“Quejas” significa (i) solicitudes o reclamos específicos relacionados con el desempeño, servicios o productos de la Compañía, que objeta el desempeño o expresa negligencia de la Compañía y presenta una demanda relevante, específica y clara o (ii) hace referencia a aquellas solicitudes de opinión o posición sobre algún caso específico o solicitar información general sobre la operación y servicios de la Compañía no constituirá queja;

“Solicitante” incluye una persona natural o jurídica, una empresa sin entidad jurídica u otra organización que requiera servicios de la Compañía o del destinatario de información u oferta relacionada con el servicio;

"Cliente" tendrá el significado establecido en la Sección 2 de la Ley Contra el Lavado de Dinero de 2006;

“Empleado” significa una persona empleada por **MODMOUNT SERVICES LIMITED** a nivel no ejecutivo;

“Persona” incluye una persona física y una persona jurídica;

"Política" significa la Política de Manejo de Quejas de **MODMOUNT SERVICES LIMITED**;

“República” significa la República de Seychelles;

Las palabras que importan un género incluyen todos los demás géneros y las palabras que importan el singular incluyen el plural y viceversa.

1. Introducción

- 1.1. **MODMOUNT SERVICES LIMITED** (la “Compañía”) debe establecer, implementar y mantener una Política y un procedimiento de manejo de quejas efectivos y transparentes para el manejo rápido de las quejas de los Clientes.
- 1.2. En este sentido, la Compañía ha establecido esta Política de Manejo de Quejas (la “Política”) que establece el proceso adoptado por la Compañía para el manejo justo y rápido de las consultas, quejas y disputas recibidas de los Clientes de la Compañía, así como un sólido marco que comprende procedimientos, procesos, controles y procesos de monitoreo, para asegurar el rápido manejo de las quejas de los Clientes. Esta Política describe, entre otros, el proceso que los Clientes deberán seguir para presentar una consulta o queja a la Compañía.
- 1.3. La Compañía mantiene Registros de Quejas y medidas tomadas para una resolución rápida de las mismas, de acuerdo con la Legislación, Normas o Reglamentos aplicables.

2. Procedimiento Aplicable para la Presentación de Consultas y Quejas

2.1. Enviar una Consulta

- 2.1.1. Si el Cliente tiene alguna consulta con respecto a su cuenta, o no está satisfecho con los servicios de la Compañía, en primera instancia, el Cliente debe comunicarse con el Departamento de Atención al Cliente de la Compañía a través de correo electrónico, chat en vivo, teléfono o cualquier otro método oficial de comunicación disponibles por la Compañía, ya que la gran mayoría de consultas y cuestiones pueden ser atendidas en este nivel.
- 2.1.2. El Departamento de Atención al Cliente de la Compañía intentará resolver la consulta del Cliente de forma inmediata. Si la consulta del Cliente no se puede resolver de inmediato, la Compañía mantiene su compromiso de abordarla y resolverla de manera rápida (generalmente dentro de los 3 días hábiles). Si se requiere tiempo adicional, emitiremos una respuesta de suspensión por escrito e indicaremos cuándo nos comunicaremos más para informarle sobre el proceso de investigación y su resultado.

2.1.3. Si no está satisfecho con la respuesta final recibida por el Departamento de Atención al Cliente, puede elevar el reclamo, tal como indica el procedimiento descrito en la Sección 2.2. debajo 'Cómo presentar una Queja'.

2.2. Cómo presentar una Queja

2.2.1. Además de lo anterior, cualquier Cliente que no esté satisfecho con la respuesta final recibida por el Departamento de Atención al Cliente y desee elevar una consulta más detallada, puede enviar su queja por escrito al correo electrónico específico: quejas@modmountltd.com

2.2.2. La Compañía podrá aceptar quejas presentadas por terceros que actúen en nombre de un Cliente (Representantes Autorizados), siempre y cuando el Cliente autorice por escrito al tercero y proporcione esta autorización como prueba a la Compañía a través de su correo electrónico registrado. Cuando la Queja sea presentada por un representante u otra persona debidamente autorizada, la Compañía investigará el fundamento legal de la presentación, la cual deberá ser presentada por el Solicitante en el formato requerido por la ley. Si no se dispone de autorización, la Compañía se acercará directamente al Solicitante, con el fin de acelerar el procedimiento.

2.2.3. La Denuncia presentada deberá incluir información veraz, completa y exacta. El Cliente también puede utilizar documentación de respaldo para acompañar su Queja. La información requerida a través de la Queja presentada es indicativa y se podría solicitar información adicional, aclaración o evidencia, para que la Compañía pueda manejar o abordar la Queja de manera rápida y eficiente.

2.2.4. Una vez presentada exitosamente la Queja, y dentro de los cinco (5) días hábiles acusaremos recibo de la misma. Luego llevaremos a cabo una revisión imparcial del asunto y comunicaremos al Cliente el resultado de la investigación de la Compañía y propondremos acciones correctivas (si corresponde) dentro de los quince (30) días hábiles a partir de la fecha del reconocimiento de la Compañía.

2.2.5. En el improbable caso de que la Compañía no pueda responder dentro de los quince (30) días hábiles, la Compañía informará al Cliente de los motivos del retraso e indicará el período de tiempo dentro del cual es posible completar la investigación.

3. Información adicional sobre Consultas y Quejas

- 3.1. La Compañía puede requerir en cualquier momento durante el examen y manejo de consultas y quejas del Cliente que proporcione información, aclaraciones o documentación adicional y la plena cooperación del Cliente para que la investigación de la Compañía concluya.
- 3.2. La Compañía puede decidir extender el plazo de la investigación, suspender el asunto o considerarlo cerrado si el Cliente no responde adecuadamente, dentro de un plazo razonable o dentro del plazo designado.
- 3.3. Tenga en cuenta que la Compañía considerará su queja como cerrada y cesará la investigación pertinente en caso de falta de respuesta dentro del plazo de tres (3) meses a partir de la fecha de presentación de su queja.
- 3.4. Animamos al Cliente a presentar su consulta o queja en un plazo razonable desde que se produce el asunto. El Solicitante, de ser posible, deberá informar el evento o la fecha de la ocasión y el tema de la Queja a la Compañía, tan pronto como sea posible. Esto es necesario para permitir que la Compañía investigue la Queja de la manera más eficiente posible.
- 3.5. La Compañía tiene derecho a dar por cerrada una Consulta o Queja en las siguientes circunstancias, entre otras:
 - a) cuando se determina que no se requiere ninguna acción adicional por parte del Cliente o la Compañía, tras la emisión de la decisión final por parte de la Compañía, o
 - a) cuando el asunto haya sido resuelto mutuamente, o
 - b) cuando el Cliente no haya respondido dentro del período de tres (3) meses a partir de la fecha de presentación de su queja.
 - c) cuando la Compañía haya dado una respuesta sustancial y el Cliente no haya indicado que la respuesta es insatisfactoria o fundamentado el reclamo con datos relevantes, dentro de un plazo razonable. La Compañía notificará al Cliente sobre el cierre de una consulta o queja.

4. Responsabilidades del Equipo de Quejas al Recibir Quejas

- 4.1. Los empleados del equipo de Quejas recibirán y gestionarán todas las quejas dentro de la Empresa.

- 4.2. Los empleados del equipo de Quejas pueden ayudar al Solicitante a formular y presentar la Queja en caso de que tenga dificultades para hacerlo.
- 4.3. El Solicitante deberá presentar quejas relacionadas con los servicios prestados sobre la base del Acuerdo de Servicio al Cliente.

5. Registro de Quejas

- 5.1. La Compañía, registrará todas las quejas hasta que sean atendidas. En este Registro contendrá al menos la siguiente información:
 - i. la identidad del Cliente que presentó la queja;
 - ii. la identidad del empleado que recibió inicialmente la Queja del Cliente;
 - iii. el departamento al que pertenece el empleado en cuestión;
 - iv. la fecha de recepción de la queja;
 - v. los detalles de la queja (descripción completa);
 - vi. el alcance en términos financieros de la pérdida potencial que el Cliente afirma haber sufrido;
 - vii. La fecha y en resumen, el contenido de la respuesta de la Sociedad a dicha queja.
- 5.2. La Compañía solo recopilará la información necesaria y evitará la recopilación innecesaria de datos con respecto al solicitante, con excepción del registro de datos destinados a resolver la Queja. Todos los datos personales obtenidos en relación con la gestión de la queja no se eliminarán de los registros ni se harán inadecuados para su identificación por un período no inferior a siete (7) años.
- 5.3. La Compañía gestiona las Quejas dentro de un sistema transparente; que se puede rastrear y administrar en todas y cada una de las etapas del procedimiento.

6. Clasificación de Quejas

Todas las quejas deben clasificarse y luego analizarse para identificar problemas y tendencias sistémicos, recurrentes y de incidentes únicos.

Nivel 1: las quejas menos graves. La queja podrá resolverse en el primer contacto con el Cliente. La queja se puede resolver sin elevarla al Oficial de Cumplimiento o al Director General.

Nivel 2: quejas más graves. El CO debe ser informado de la Queja y puede brindar información cuando sea necesario para ayudar a resolver la Queja.

Nivel 3: las quejas más graves. Este tipo de denuncia requerirá la intervención del Director General.

7. Gestión de quejas

La Compañía gestiona todas las quejas y Solicitantes por igual, sin discriminación alguna, en armonía con el procedimiento regulado por esta Política.

Las quejas son manejadas por:

A) el equipo de Quejas

Si es posible, todas las Quejas deben resolverse sin demora. Los empleados de la empresa envían todas las quejas presentadas por escrito al equipo de Quejas. El equipo de Quejas será responsable de resolver las Quejas.

En caso de que un Representante Autorizado se comunique con la Compañía en nombre de otra persona, el Cliente debe autorizar por escrito al tercero y proporcionar esta autorización como prueba a la Compañía a través de su correo electrónico registrado.

La Compañía pretende responder al asunto dentro de quince (30) días hábiles, según la naturaleza de la queja.

B) Oficial de Cumplimiento

Si los empleados de Atención al Cliente consideran que la Queja es una "queja más grave" de Nivel 2, la enviarán al CO de la Empresa.

C) Directores de la Compañía

Dentro de la organización de la Compañía, los Directores de la Compañía representan el nivel más alto de autoridad para decidir la resolución de las Quejas. Los Directores de la Compañía resolverán aquellas quejas

que se consideren de Nivel 3 'las quejas más graves' y no puedan gestionarse dentro de los procedimientos anteriores. Los Directores, deberán tener en cuenta la opinión del Oficial de Cumplimiento de la Sociedad.

El equipo de Quejas debe brindar toda la ayuda razonable durante el manejo o examen de la Queja al CO y a los Directores de la Compañía con el objetivo de resolver la queja lo antes posible y en interés del Solicitante.

8. Respuesta a Quejas

La Compañía sigue los procedimientos descritos para garantizar que la queja del Solicitante se resuelva en un período máximo de treinta (30) días hábiles. Esta respuesta, incluido el razonamiento, siempre se envía por escrito al Solicitante a la dirección de correo electrónico proporcionada. Algunas quejas se pueden resolver más rápidamente según los hechos y la naturaleza de la queja. Si la Queja es más compleja y demora más de treinta (30) días hábiles en resolverse, la Compañía comunicará los motivos del retraso. A veces se le puede requerir al solicitante que proporcione información adicional necesaria para investigar la denuncia.

Cuando la Queja sea presentada por otra persona o con un método inadecuado para establecer la debida autorización de la presentación, la Compañía podrá solicitar a la persona autorizada para presentar la Queja que confirme la queja en cuestión.

La Compañía agrega un razonamiento adecuado, claro y unánime a cada decisión que se toma para resolver las quejas, las cuales serán enviadas por correo electrónico al Solicitante por escrito. Si la decisión se refiere a una legislación, en el razonamiento anterior (si corresponde) se debe incluir no sólo la legislación, sino también las regulaciones pertinentes.

9. Mantenimiento de Quejas y Mantenimiento de Registros

Una vez resuelto el procedimiento, la Compañía deberá conservar todos los documentos escritos o electrónicos relacionados con las denuncias por un período de siete (7) años. La Compañía tendrá derecho a preparar estadísticas e informes sobre Quejas, los cuales tendrán como objetivo mejorar la eficiencia en la administración de Quejas.

10. Solución de Disputas

Cuando las disputas entre la Compañía y el Solicitante no pueden resolverse mediante el procedimiento oficial de la Compañía, el Cliente puede buscar rutas alternativas para presentar su Queja. Si luego de la

investigación realizada por la Compañía, la Compañía rechaza la Queja del Cliente o no se resuelve, el Solicitante puede presentar una apelación ante la FSA para que se tomen las acciones de cumplimiento requeridas. Se puede acceder a más información para el Cliente a través del sitio web de la FSA <https://fsaseychelles.sc/complaint-handling> y también a continuación:

Autoridad de Servicios Financieros (FSA):	
Es obligatorio que los solicitante completen el Formulario de Manejo de Quejas antes de que la Autoridad de Servicios Financieros investigue cualquier queja.	
Se deberá facilitar toda la información indicada en el formulario. El Formulario de Manejo de Quejas, que está disponible en el sitio web de la FSA, se puede enviar de cualquiera de las siguientes maneras:	
1. Dirección de email	complaints@fsaseychelles.sc
2. Carta formal dirigida al:	<p>Director Ejecutivo</p> <p>Política (Unidad de Información y Comunicación)</p> <p>Autoridad de Servicios Financieros</p> <p>Bois De Rose Avenue</p> <p>Apartado postal 991, Victoria</p> <p>Mahé, Seychelles</p>
3. Entregado en mano directamente a la Autoridad:	Bois De Rose Avenue, Casilla Postal 991, Victoria, Mahé, Seychelles
Enlace al formulario de gestión de quejas	https://fsaseychelles.sc/other-fsa-documents/complaint-form/download



Modmount Services Limited está autorizada y regulada por la Autoridad de Servicios Financieros (FSA) de Seychelles con número de licencia: SD119. El número de registro de Modmount Services Limited es 8426105-1.

Dirección registrada: S41C, Espace Building., Ile Du Port ,Mahe, Seychelles

Sitio web: modmountltd.com

Email: support@modmountltd.com