



INFORMACIÓN SOBRE QUEJAS

Fecha: 29 de abril de 2019
Versión 2.0

BUX B.V. es una sociedad privada con responsabilidad limitada ((besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid) con su sede estatutaria en Ámsterdam, Países Bajos, inscrita en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio neerlandesa en Ámsterdam con el número 58403949. BUX B.V. está autorizada como empresa de inversión y supervisada como tal por la Autoridad Neerlandesa para los Mercados Financieros (AFM).

Información sobre quejas

En el caso de que tengas algún motivo para sentirte insatisfecho con cualquier aspecto de nuestro servicio, en primera instancia debes ponerte en contacto con nuestro Servicio de atención al cliente escribiendo a: support@getbux.com. La mayoría de las inquietudes de los clientes pueden ser resueltas por nuestro servicio de atención al cliente, el que hará todo lo posible para ayudar.

Si el asunto no se puede resolver a este nivel, debes dejar en claro que sigues descontento con el resultado y pedir que se escale el asunto. Luego, el asunto será derivado a nuestro departamento de cumplimiento.

Por correo postal:

Si lo prefieres, escríbenos a:

BUX B.V. - Departamento de cumplimiento

Plantage Middenlaan 62, 1018 DH

Ámsterdam

Países Bajos

Por correo electrónico: compliance@getbux.com

Para ayudarnos a investigar tu queja de la forma más rápida y eficiente posible, bríndanos tu nombre y dirección, un número de teléfono durante el día en el que te podamos contactar y, si te comunicas con nosotros por escrito, los detalles de tu cuenta. Proporciona una descripción clara de tu reclamo y lo que te gustaría que hiciéramos para resolverlo.

El departamento de cumplimiento reconocerá tu queja dentro de los cinco días hábiles y se esforzará por resolver la misma dentro de los 28 días. Sin embargo, ocasionalmente, puede ser necesario llevar a cabo una investigación adicional para asegurarnos de que resolvamos completamente tu queja. Si esto sucede, te mantendremos informado sobre el progreso de tu queja. Nuestro departamento de cumplimiento te informará de nuestra posición sobre la queja y acerca de las posibles opciones.

Si nuestro departamento de cumplimiento no puede resolver tu queja dentro de las ocho semanas posteriores a su recepción, o si no estás satisfecho con la respuesta, puedes comunicarte con el Tribunal de Quejas de Servicios Financieros (*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening*, “**Kifid**”) o, si Kifid no puede manejar tu queja, puedes considerar emprender una acción civil ante un tribunal neerlandés competente. Si acudes a los tribunales, posteriormente no podrás presentar una solicitud ante Kifid.

Información de contacto de Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Número de la Cámara de Comercio: 27289675

Teléfono: +31 (0) 70 333 8 999
Sitio web: <https://www.kifid.nl/>