

# Política de Gestión de Quejas

CFI International Ltd – Regulada por la Comisión de Servicios Financieros (FSC)

## Contents

1-Introducción .....	1
2-Presentación de Quejas.....	1
3-Acuse de Recibo y Resolución de la Queja.....	2
4-Decisión Final.....	2
5-Formulario de Quejas.....	2

**NOTA LEGAL:** Esta traducción al español ha sido realizada para facilitar la comprensión del documento. En caso de discrepancia entre la versión en español y la versión original en inglés, prevalecerá la versión en inglés conforme a lo establecido en el propio documento. Para efectos de presentación ante autoridades colombianas o uso en litigios, se recomienda revisión por un abogado especializado en servicios financieros.

## 1- Introducción

CFI International Ltd (en adelante 'la Compañía', 'nosotros', 'nuestro' 'nos') es titular de una Licencia de Corredor de Inversiones (Servicio Completo, excluida la Suscripción), C118023104 desde el 14 de enero de 2019, de conformidad con el Artículo 29 de la Ley de Valores de 2005, la Regla 4 del Reglamento de Valores (Licencias) de 2007 y el Reglamento de Servicios Financieros (Licencias Consolidadas y Tarifas) de 2008. La Compañía ha adoptado el presente Procedimiento de Quejas con el fin de garantizar un proceso justo y rápido para la gestión de las quejas que puedan surgir de nuestra relación.

## 2- Presentación de Quejas

Puede presentar su queja por escrito y dirigirla a la Función de Cumplimiento de la Compañía, que está autorizada para gestionar e investigar las quejas que le puedan presentar nuestros Clientes.

**Se le recomienda utilizar el Formulario de Quejas adjunto y presentarlo de la siguiente manera:**

Presentando el Formulario de Quejas electrónicamente a la siguiente dirección de correo electrónico: [compliance.ma@cfi.trade](mailto:compliance.ma@cfi.trade), junto con copia de cualquier documentación adicional relevante para la queja.

### 3- Acuse de Recibo y Resolución de la Queja

Acusaremos recibo de su queja dentro de los cinco (5) días hábiles, proporcionándole un número de referencia único para su queja, y nos esforzaremos por resolver su queja dentro de 28 días. El número de referencia único proporcionado debe usarse para todo contacto futuro con la Compañía, el regulador (FSC) y el Servicio del Defensor del Pueblo Financiero.

Sin embargo, de vez en cuando, puede ser necesario llevar a cabo una investigación adicional para garantizar que resolvamos su queja en su totalidad. Si esto ocurre, podemos requerir un máximo de ocho semanas desde la fecha de recepción de su queja antes de responderle.

### 4- Decisión Final

Cuando alcancemos un resultado, le informaremos del mismo junto con una explicación de nuestra posición y cualquier medida correctiva que tengamos intención de adoptar (si aplica).

En caso de que nuestra decisión final no satisfaga plenamente sus demandas, o en el improbable evento de que no podamos resolver su queja dentro de los plazos indicados en esta Política, puede ponerse en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo para los Servicios Financieros en:

#### Oficina del Defensor del Pueblo para los Servicios Financieros

<b>Dirección</b>	Piso 8, Torre SICOM, Wall Street, Ebene
<b>Número de Teléfono</b>	+230-468-6475
<b>Correo Electrónico</b>	ombudspersonfs@myt.mu

#### Comisión de Servicios Financieros (FSC)

<b>Dirección</b>	FSC House, 54, Cybercity Ebene, Mauricio
<b>Número de Teléfono</b>	+230-403-7000, Fax: +230-467-7172
<b>Correo Electrónico</b>	fscmauritius.org

### 5- Formulario de Quejas

Este es el formulario que debe completar si desea presentar su queja a CFI International Ltd (la 'Compañía'). Es necesario proporcionar a la Compañía información completa, actualizada y precisa para la correcta investigación y evaluación de su queja.

<b>Fecha</b>	
--------------	--

### Sus Datos de Contacto

<b>Título</b>	
<b>Apellido del Reclamante</b>	
<b>Nombre</b>	
<b>Dirección Residencial</b>	
<b>Número de Teléfono (Residencia)</b>	
<b>Número de Oficina</b>	
<b>Número de Teléfono Móvil</b>	
<b>Número de Cédula de Identidad</b>	
<b>Fecha de Nacimiento</b>	
<b>Correo Electrónico</b>	

### Descripción de la Queja

<b>Nombre de la Empresa</b>	
<b>Naturaleza de la Queja</b>	

Descripción de la Queja: (utilice una hoja separada si es necesario)

Por la presente certifico y confirmo que, según mi leal saber y entender, la información proporcionada anteriormente es verdadera, precisa, correcta y completa.

### Para Uso Oficial Únicamente

<b>Recibido el</b>	
<b>Recibido por</b>	
<b>Asignado a</b>	
<b>Responder antes de</b>	



Tenga en cuenta que el Formulario de Reclamación que se presenta a continuación es meramente indicativo y no exhaustivo. La Compañía podrá solicitar información adicional y/o aclaraciones y/o pruebas en relación con su reclama

**Enero, 2026**