

Información sobre reclamaciones

ayondo markets Limited es una empresa registrada en Inglaterra y Gales con número de registro 03148972. ayondo markets Limited está autorizada y regulada por la Financial Conduct Authority, con el número de registro FCA 184333 y ofrece sus servicios en España a través de su sucursal registrada en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con el número 94.

En el caso improbable de que tenga motivos para sentirse descontento con cualquier aspecto de nuestro servicio, en primera instancia debería ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, en el +44(0)20 3326 2131. La mayoría de preocupaciones de los clientes se pueden solucionar por esta vía; nuestro Servicio de Atención al Cliente hará todo lo posible por ayudarle.

Si la cuestión no se puede resolver en esta instancia, deberá dejar claro que sigue descontento con el resultado y solicitar que la cuestión se traslade a instancias superiores. En tal caso, la cuestión se remitirá a nuestro Departamento de Cumplimiento Normativo.

Por correo postal:

Si lo prefiere, puede escribirnos a:

ayondo markets Limited
Floor 4
Audrey House
16-20 Ely Place
Londres EC1N 6SN
Reino Unido

Por correo electrónico: support@ayondo.com

Para ayudarnos a analizar su reclamación de la forma más rápida y eficiente posible, le rogamos que nos proporcione su nombre completo y dirección, un número de teléfono donde contactarle durante el día y, en el caso de haberse puesto en contacto con nosotros por escrito, los datos de su cuenta. Asimismo, le rogamos que nos proporcione una descripción clara de su reclamación y qué le gustaría que hiciéramos a fin de resolverla.

El Departamento de Cumplimiento Normativo acusará recibo de su reclamación en el plazo de cinco días laborables y se esforzará por resolver su reclamación en el plazo de 28 días. No obstante, en ocasiones, puede ser necesario llevar a cabo un análisis más profundo a fin de garantizar que resolvamos por completo su reclamación. En tal caso, le mantendremos informado acerca del progreso de su reclamación.

Si es un cliente minorista y el Departamento de Cumplimiento Normativo es incapaz de resolver su reclamación en el plazo de ocho semanas tras su recepción o si no está satisfecho con la respuesta obtenida, puede ponerse en contacto con el Financial Ombudsman Service:

Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
Londres E14 9SR

Teléfono: 0845 080 1800

Correo electrónico: enquiries@financial-ombudsman.org.uk

Sitio web: www.financial-ombudsman.org.uk