



REGLAMENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Mayo 2024

COMPLAINTS AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

1. INTRODUCTION

1.1 This Complaint and Dispute Resolution Policy ("Policy") sets out the process adopted by ONEBID ASSET LLC ("Company") for the reasonable and prompt handling of complaints, disputes or claims received from Clients ("Client", "you", "your").

1.2 The purpose of this Policy is to consider and resolve complaints, disputes or claims received from the Company's Clients who have completed the registration procedure on the Company's website in relation to the Services provided by the Company to Clients in accordance with Section 6 of the "Client Agreement" (hereinafter referred to as the "Agreement").

2. DEFINITIONS

2.1 Claim, complaint or dispute:

- any dispute between the Client and the Company when the Client has reasonable grounds to believe that the Company has violated one or more terms of the Agreement as a result of any act or omission, or when the Client has claims regarding non-trading transactions;
- any dispute between the Client and the Company when the Company has reason to believe that the Client has violated one or more terms of the Agreement as a result of any act or omission.

2.2 Client:

- a legally competent individual who has reached the age of 18 and has completed the registration procedure on the Company's website for the purpose of conducting trading operations on margin trading terms.

Any capitalized terms not defined in this Policy are listed in Section 16 of the Client Agreement.

REGLAMENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Este reglamento de resolución de quejas ("Reglamento") establece el proceso adoptado por ONEBID ASSET LLC ("Compañía") para abordar de manera razonable y rápida las quejas, disputas o reclamos recibidos de parte de los Clientes ("Cliente", "usted", "su").

1.2 El propósito de este reglamento es considerar y resolver quejas, disputas o reclamos recibidos de parte de los Clientes de la Compañía que hayan completado el procedimiento de registro en la Página Web de la Compañía en relación con los Servicios proporcionados por la Compañía a los Clientes de conformidad con el punto 6 del "Acuerdo con el Cliente" (en adelante denominado "Acuerdo").

2. DEFINICIONES

2.1 Reclamo, queja o disputa:

- cualquier disputa entre el Cliente y la Compañía cuando el Cliente tiene motivos razonables para creer que la Compañía ha violado uno o varios términos del Acuerdo como resultado de cualquier acto u omisión o cuando el Cliente tiene reclamos relacionados con transacciones no comerciales.
- cualquier disputa entre el Cliente y la Compañía cuando la Compañía tenga motivos para creer que el Cliente ha violado uno o varios términos del Acuerdo como resultado de cualquier acción o inacción.

2.2 Cliente:

- una persona jurídicamente apta que haya cumplido 18 años y haya completado el procedimiento de registro en la página web de la Compañía con el fin de realizar operaciones de trading en condiciones de trading de margen.

Cualquier término en mayúscula que no esté definido en el Reglamento se enumera en la Sección 16 del Acuerdo con el Cliente.

3. REQUESTS

3.1 In cases where the Client encounters any problems or the Client has questions regarding the Company's Services or regarding the procedure for replenishing or withdrawing funds from the account, the Client can contact the Customer Support Department via online chat on the Company's website, email support@onebidasset.com or the feedback form from the Personal Area in the "Support" section. If the issue can be resolved immediately in accordance with the terms of the Policy and/or Agreement, the Client will immediately (usually within 24 business hours) receive a response to his question from the Customer Support Department. However, if the Customer Support Department determines that it will take more time to resolve the issue, the Company has the right to review and make a decision on the Client's issue within 5 (five) business days from the date of the Client's request.

3.2 If the Client is not satisfied with the response to a request received, the Client has the right to file a formal complaint, strictly following the procedure specified in the "Formal Complaints" paragraph of this Policy.

4. FORMAL COMPLAINTS

4.1 An official complaint is a statement from the Client about dissatisfaction with the provision of Services, addressed by the Client to the Company and drawn up in accordance with clause 4.2 of this Policy.

4.2 A formal complaint must contain:

- first and last name of the Client;
- trading account number;
- date of occurrence of the controversial situation according to the trading platform time;
- ticker of the disputed order;
- description of the controversial situation, which must contain a reference to the allegedly violated clause(s) of the Agreement.

4.3 The complaint should not contain emotional assessments of the controversial situation or offensive expressions.

4.4 The Company has the right to reject the complaint in cases where any of the above provisions are violated,

3. SOLICITUDES

3.1 En los casos en que el Cliente tenga algún inconveniente o tenga preguntas sobre los Servicios de la Compañía o sobre el procedimiento para depositar o retirar fondos de la cuenta, el Cliente puede contactar al departamento de atención al Cliente a través del chat en línea en la página web de la Compañía, correo electrónico support@onebidasset.com o el formulario disponible en la Sala del Trader, en la sección "Soporte". Si el inconveniente se puede resolver rápidamente de acuerdo con los términos del Reglamento y/o Acuerdo con el Cliente, el mismo recibirá inmediatamente una respuesta a su pregunta de parte del Departamento de Atención al Cliente (generalmente dentro de las 24 horas hábiles); sin embargo, si el Departamento de Atención al Cliente determina que se necesitará más tiempo para resolver el inconveniente, la Compañía tiene derecho a considerar y tomar una decisión sobre el inconveniente del Cliente en un plazo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha de la solicitud del Cliente.

3.2 Si el Cliente no está satisfecho con la respuesta recibida a su solicitud, el Cliente tiene derecho a presentar una queja formal, siguiendo estrictamente el procedimiento especificado en el párrafo "QUEJAS OFICIALES" de este Reglamento.

4. QUEJAS OFICIALES

4.1 Una queja oficial es una declaración del Cliente sobre la insatisfacción con la prestación de los Servicios, emitida por el Cliente a la Compañía y redactada de conformidad con la cláusula 4.2 de este Reglamento.

4.2 Una queja oficial debe contener:

- nombre y apellido del Cliente;
- número de cuenta de trading;
- fecha de la situación en controversia según el horario de la plataforma de trading;
- ticker de la orden en disputa;
- descripción de la situación en controversia, que debe contener el enlace de la(s) cláusula(s) del Acuerdo con el Cliente supuestamente violadas.

4.3 La queja oficial no debe contener valoraciones emocionales de la situación en controversia ni expresiones ofensivas.

4.4 La Compañía tiene derecho a rechazar la queja en los casos en que se viole cualquiera de las disposiciones

or if more than 5 (five) calendar days have passed from the day when the Client learned or should have learned about the violation of his right.

4.5 A formal complaint should be sent to dispute@onebidasset.com. The period for consideration of a formal complaint is 5 (five) working days from the date the complaint was sent. In particularly difficult cases, the period may be extended, of which the Client will be notified in writing.

4.6 The server log file is the only source of reliable information in the event of any dispute. The server log file has absolute priority over other arguments, but does not exclude the use of other evidence when considering and resolving a dispute.

4.7 If the server log file does not record the relevant information referenced by the Client, an argument based on that reference cannot be considered.

4.8 The Company shall establish and apply the above procedures to ensure that the Client's complaint is resolved within the specified time. Some complaints may be resolved more quickly depending on the facts and nature of the dispute. If necessary, during the consideration of the complaint, the Company has the right to request additional information from the Client. All complaints are handled confidentially.

5. DISPUTE RESOLUTION

5.1 After taking a decision on the Client's formal complaint, the Company will inform the Client about it in writing together with an explanation of the Company's position and any corrective measures that will be taken (if required).

6. OTHER

6.1 In the event of a dispute, the Company reserves the right to block trading operations on the Client's trading accounts in whole or in part until the dispute is resolved.

anteriores o hayan transcurrido más de 5 (cinco) días calendario desde el día en que el Cliente tuvo o debió haber tenido conocimiento de la violación de su derecho.

4.5 La queja oficial debe ser enviada mediante el correo dispute@onebidasset.com. El plazo para la consideración de una queja oficial es de 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha de envío de la queja oficial. En casos particularmente difíciles, el plazo podrá ampliarse, lo cual se notificará al Cliente por escrito.

4.6 El archivo de registro del servidor es la única fuente de información confiable en caso de cualquier disputa. El archivo de registro del servidor tiene prioridad absoluta sobre otros argumentos, pero no excluye el uso de otras pruebas al considerar y resolver una disputa.

4.7 Si el archivo de registro del servidor no registra la información relevante a la que hace referencia el Cliente, no se puede considerar un argumento basado en esa referencia.

4.8 La Compañía establecerá y aplicará los procedimientos anteriores para garantizar que la queja del Cliente se resuelva dentro del tiempo especificado. Algunas quejas pueden resolverse más rápidamente según los hechos y la naturaleza de la disputa. Si es necesario, durante la consideración de la queja, la Compañía tiene derecho a solicitar información adicional al Cliente. Todas las quejas se consideran confidenciales.

5. SOLUCIÓN DE QUEJAS

5.1 Una vez que se haya tomado una decisión con respecto a la queja oficial del Cliente, la Compañía comunicará la decisión al Cliente por escrito junto con una explicación de la posición de la Compañía y cualquier acción correctiva que se tomará (si es necesario).

6. OTRO

6.1 En caso de disputa(s), la Compañía se reserva el derecho de bloquear las operaciones de trading en las Cuentas de Trading del Cliente en su totalidad o en parte hasta que se resuelva la(s) disputa(s).