# Política de Gestión de Reclamos

**Orax Capital Markets Ltd**, Sociedad Comercial Internacional (IBC) constituida en Santa Lucía con el n.º 2026-00699. Domicilio registrado: Unit 1, La Place Creole Building, Rodney Bay, Gros-Islet, Saint Lucia, LC01 101. Sitio web: https://www.oraxbroker.com. Contacto: support@oraxbroker.com.
Última actualización: noviembre de 2026

## 1. Cómo presentar un reclamo

Envíe su reclamo a support@oraxbroker.com con el asunto "Reclamo". Incluya su nombre, número de cuenta, una descripción del problema, las fechas, los identificadores de operaciones o transacciones y la solución que espera.

## 2. Qué sucede después

- Confirmamos la recepción en un plazo de 2 días hábiles y le damos un número de referencia.
- Lo investiga un miembro del personal que no participó en el asunto.
- Enviamos una respuesta final por escrito en un plazo de 15 días hábiles. Si un caso complejo requiere más tiempo, le explicamos el motivo y le damos una nueva fecha, que no superará los 35 días hábiles desde la recepción.

## 3. Disputas sobre operaciones

Las disputas sobre operaciones se verifican con los registros del servidor y los datos del flujo de precios. Si encontramos un error de nuestra parte, corregimos su cuenta.

## 4. Si no está conforme

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta final, puede pedir una revisión por parte de la gerencia a través de la misma dirección. Conserva los derechos que le otorguen las leyes de Santa Lucía.

## 5. Registros

Conservamos los reclamos y respuestas durante al menos 5 años y los usamos para mejorar nuestros servicios.

© 2026 Orax Capital Markets Ltd. Todos los derechos reservados. En caso de discrepancia prevalece la versión en inglés.