

REAL MONEY EUROPE

Banco de Metales

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Este documento explica cómo presentar una reclamación ante Real Money Europe y cómo la tramitamos.

1. ¿Qué es una queja?

Una queja es un informe que expresa insatisfacción con alguno de nuestros productos, servicios o comportamientos. Puede referirse, por ejemplo, a retrasos, errores en el funcionamiento, problemas con la plataforma o inconvenientes con el soporte recibido.

2. Cómo presentar una queja

Puede enviarnos una queja a través de:

- Correo electrónico : complaints@realmoneyeu.com;
- enviar por correo a la siguiente dirección: Real Money Europe Limited, Block 4 Harcourt Centre, Harcourt Road, Dublín 2, D02 HW77, Dublín, Irlanda;
- la sección específica de “Quejas” en el sitio web www.realmoneyeu.com.

3. Qué indicar en la queja

Para ayudarnos a procesar su solicitud más rápidamente, por favor proporcione la siguiente información:

- nombre, apellidos y datos de contacto;
- una descripción del problema encontrado;
- cualquier documentación de apoyo (por ejemplo, correo electrónico , capturas de pantalla);
- el resultado que espera de la queja.

Presentar una queja es gratuito y no le costará nada.

4. ¿Quién tramita su queja?

Nuestro departamento de Cumplimiento se encarga de gestionar las reclamaciones, evaluando su solicitud de forma imparcial y proporcionándole una respuesta clara sobre el resultado.

5. Tiempos de gestión

Fase	Momento
Confirmación de recepción de la reclamación	En un plazo de 5 días laborables
Responda con el resultado o una actualización.	En un plazo de 30 días laborables

Si el asunto es complejo y requiere más tiempo, le mantendremos informado sobre el estado de su solicitud.

6. Si no está satisfecho con la respuesta

Si su queja se refiere al tratamiento que hacemos de sus datos personales y no está satisfecho con nuestra respuesta, puede ponerse en contacto con la Comisión de Protección de Datos (DPC, por sus siglas en inglés), el organismo regulador de la protección de datos de Irlanda.

Para otros tipos de reclamaciones, puede ponerse en contacto con las autoridades de protección del consumidor pertinentes en Irlanda o en su país de residencia.

7. Contactos

Si tiene alguna pregunta sobre este procedimiento, puede enviarnos un correo electrónico a complaints@realmoneyeu.com.

Última actualización: agosto de 2026