



XCOEX EL SALVADOR

Política de Manejo y Procesamiento de Quejas

Enero 2023

Tabla de contenido

Página

1.	RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS	2
2.	INFORMACIÓN REQUERIDA	2
3.	PLAZOS	3
4.	DETALLES DE CONTACTO	4

1. RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

XCOEX (en adelante la 'Compañía') se adhiere íntegramente a las normas sobre atención de quejas.

En caso de que surja una disputa, por ejemplo o por cualquier motivo, el Cliente tendrá derecho a presentar una queja ante la Compañía. Este documento establece los procedimientos de quejas de la Compañía. Ha sido preparado para demostrar el objetivo de la Compañía de tratar a sus clientes de manera justa en todo momento.

La Compañía seguirá estos 4 pasos para garantizar que su queja se trate de la manera adecuada:

1. Registraremos los detalles de su queja y nos comunicaremos con usted dentro de las 48 horas posteriores a la recepción de la queja y le confirmaremos la persona que será su contacto en la Compañía.
 - A. Luego investigamos a fondo la base de la queja utilizando toda la información disponible para nosotros.
 - B. Una vez concluida la investigación, corregiremos cualquier error por parte de la Compañía.
 - C. Luego le informaremos el resultado de nuestra investigación.

2. INFORMACIÓN REQUERIDA

Al presentar una queja, podría incluir la siguiente información:

- Su número de cuenta comercial;
- Su nombre y apellido;
- Una descripción del problema y el número de transacción afectado (si corresponde)
- La fecha y hora en que surgió el problema.

Los detalles de contacto de dónde presentar su queja se pueden encontrar en la Sección 4.

La Compañía tendrá derecho a rechazar la queja de un cliente con respecto a operaciones no comerciales en los siguientes casos:

- a) donde la queja no cumplió con los requisitos de esta Política;
- b) cuando la queja no se haya presentado a la Compañía de acuerdo con el formulario estándar proporcionado
- c) relacionados con quejas sobre asuntos operaciones no comerciales: si el cliente inicia operaciones no comerciales a través de transferencias internas de cuenta a cuenta a otras cuentas de clientes mantenidas con la Compañía utilizando fondos acreditados en la Cuenta del cliente a través de una cuenta no comercial operación actualmente en disputa, o cuando el cliente inicia operaciones comerciales utilizando fondos que fueron acreditados en la Cuenta del cliente a través de una operación no comercial actualmente en disputa.

3. PLAZOS

Siempre intentaremos atender su queja lo más rápido posible. Se le enviará una respuesta inicial dentro de las 48 horas posteriores a la recepción de la queja. En este correo electrónico le proporcionaremos más detalles sobre el proceso que seguiremos para investigar su queja.

Tenga en cuenta que la Compañía ayudará a los clientes y tratará de investigar a fondo y resolver todas las quejas lo más rápido posible. Para las denuncias simples, la Empresa atenderá la denuncia en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la debida notificación de la denuncia. Cabe señalar que en determinadas situaciones específicas este plazo podrá extenderse a más de 5 días hábiles.

Nos esforzamos por resolver todas las quejas en un plazo de 4 semanas. Si por cualquier motivo esto no fuera posible, le escribiremos notificándose. A más tardar, su queja será tratada dentro de las 8 semanas a partir de la fecha de recepción de la queja. Estamos comprometidos a resolver las quejas a través de nuestro Procedimiento de Manejo de Quejas.

4. DETALLES DE CONTACTO

Por favor dirija sus quejas a lo siguiente:

Escrito: Calle La Mascota, Edificio 533 nivel 1 Colonia San Benito, San Salvador

Teléfono: +503 2552-2840

Vía correo electrónico a: support@xcoex.org

5. PRESENTAR RECLAMO POR UNA QUEJA NO RESUELTA.

En caso que una queja no haya sido resuelta en los términos antes mencionados, el Cliente tendrá derecho a presentar una queja ante la Superintendencia del Sistema Financiero. Para ello en nuestro sitio web está habilitado en la sección de términos de uso, la información del contacto de la Superintendencia del sistema Financiero.