

POLÍTICA DE RECLAMACIONES DE XTB INTERNATIONAL LIMITED

1. Introducción

1.1. XTB International Limited ('XTB', 'la empresa') está autorizada y regulada por la Comisión de Servicios Financieros de Belice como entidad registrada en virtud de la Ley del Sector de Valores de 2021 (n.º de registro: 000302/35). XTB es una empresa registrada en Belice (n.º de registro: 000000587). Dirección de la empresa: 35 Barrack Road, 2.º piso, Ciudad de Belice.

2. Interpretación de los términos

2.1. A menos que el contexto requiera lo contrario, todos los términos incluidos en esta Política tendrán el significado que se les da en el presente documento. Cuando el contexto lo requiera, (a) las palabras en singular incluirán el plural y viceversa, y (b) las palabras en masculino incluirán el femenino y viceversa.

3. Objeto y Alcance

3.1. La Política establece el proceso interno de resolución de reclamaciones y los procedimientos que la Empresa tiene implementados, mantiene y sigue para asegurar que todas las reclamaciones sean investigadas y resueltas de manera adecuada.

3.2. Los Procedimientos de Gestión de Reclamaciones de la Empresa reflejan su enfoque centrado en el cliente y su compromiso de actuar de manera justa y transparente, y están diseñados para garantizar que cualquier manifestación significativa de insatisfacción, ya sea verbal o escrita, y ya sea justificada o no, enviada por un Cliente a la Empresa, sea investigada y resuelta de manera justa, coherente y oportuna.

3.3. Todas las reclamaciones serán tratadas de manera confidencial.

3.4. La Empresa hará todo lo posible por resolver las reclamaciones internamente de manera rápida y eficaz.

4. Definición de Reclamación

4.1. Una reclamación es una manifestación de insatisfacción dirigida a la Empresa por un Cliente.

4.2. Todas las reclamaciones presentadas a la Empresa deberán incluir lo siguiente:

- I. Nombre y apellido del Cliente;
- II. Número de cuenta del Cliente;
- III. Fecha y hora en que surgió el problema;
- IV. Solicitudes del cliente;
- V. Cualquier documento de respaldo, como registros (si corresponde);
- VI. Una descripción precisa del problema, según el asunto de la reclamación, como mínimo;

A. Cuando la reclamación se refiera a una transacción:

- tipo de plataforma de negociación;
- número de cuenta de la transacción;
- ID de orden/posición;
- nombre del instrumento;

B. Cuando la reclamación se refiera a una transferencia de dinero:

- número de cuenta de negociación;
- moneda;
- tipo de transferencia (retiro / depósito) y método de pago;

C. Cuando la reclamación se refiera a un mal funcionamiento de la plataforma de negociación:

- tipo y versión de la plataforma de negociación;
- tipo de conexión a internet;
- modelo de teléfono móvil y versión del sistema operativo móvil;
- registros aplicables;

D. Cuando la reclamación se refiera a otros asuntos:

- descripción del problema;

Adicionalmente, la reclamación puede contener número de cuenta de negociación y/o archivos adjuntos.

5. Política de reclamaciones

- 5.1. Todas las reclamaciones deben presentarse a más tardar 60 días después de la ocurrencia del presunto incumplimiento de un requisito contractual o legal. Las reclamaciones presentadas después de ese período no serán revisadas y serán rechazadas.
- 5.2. Todas las reclamaciones deben presentarse por escrito y mediante el formulario en línea disponible para los Clientes en la Oficina del Cliente.
- 5.3. Los Clientes también pueden enviar reclamaciones por correo electrónico a cs_int@xtb.com / cs_latam@xtb.com, indicando en el asunto del correo 'RECLAMACIONES'.
- 5.4. La Empresa no podrá investigar una reclamación si no se han cumplido los requisitos establecidos en las secciones 4.1-4.2, y en dichos casos solicitaremos al reclamante la información faltante y/o adicional.
- 5.5. En ciertos casos, la Empresa podrá solicitar información adicional al Cliente. Si la información solicitada no se proporciona dentro de los 14 días hábiles, la reclamación podría quedar sin resolver.
- 5.6. Las reclamaciones serán gestionadas de manera independiente por un miembro del equipo de Servicio al Cliente no vinculado con la reclamación y que cuente con la autoridad suficiente para resolverla o tenga acceso a alguien con dicha autoridad.
- 5.7. La Empresa tratará cada reclamación con el debido cuidado y garantizará que se alcance un resultado justo.

- 5.8. La Empresa enviará una respuesta inicial al Cliente sin demora, pero a más tardar dentro de los catorce (14) días hábiles.
- 5.9. La Empresa hará todo lo posible por resolver todas las reclamaciones y proporcionar al Cliente una respuesta final ("Carta de Respuesta") con la propuesta de resolución de la reclamación dentro de los 30 días hábiles. No obstante, si se requiere tiempo o información adicional para investigar la reclamación, se enviará una respuesta de espera, indicando claramente que el asunto sigue en investigación y que se proporcionará una actualización sobre la reclamación sin demora.
- 5.10. Al concluir la investigación, el Cliente debe ser informado por escrito sobre la resolución lo antes posible y, como mínimo, dentro del plazo comunicado al Cliente. La Empresa comunicará el resultado de la investigación por escrito, mediante correo electrónico, junto con los motivos que llevaron a la decisión tomada.
- 5.11. En los casos en que la reclamación del Cliente se considere válida, pero la propuesta de la Empresa difiera de las exigencias expresadas por el Cliente, la Empresa presentará una oferta al Cliente, la cual deberá ser aceptada con prontitud y, en todo caso, a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que la oferta haya sido entregada por escrito al Cliente. En caso de que el Cliente no proporcione una respuesta, la reclamación se considerará inactiva y cerrada hasta nueva comunicación por parte del Cliente.
- 5.12. Si el Cliente no está satisfecho con el resultado de la resolución propuesta, el Cliente se reserva el derecho a apelar la decisión a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que reciba la decisión sobre la resolución de la reclamación. La apelación deberá realizarse por correo electrónico a cs_int@xtb.com / cs_latam@xtb.com. Una vez recibida la apelación, la reclamación será reevaluada y se proporcionará una respuesta a más tardar dentro de los catorce (14) días hábiles.
- 5.13. Si el Cliente aún no está satisfecho con el resultado de la respuesta a la apelación, la reclamación puede ser remitida al Oficial de Cumplimiento de la Empresa, a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se envíe al Cliente la decisión sobre la resolución de la apelación de la reclamación. La solicitud deberá realizarse por correo electrónico a cs_int@xtb.com / cs_latam@xtb.com. El Oficial de Cumplimiento proporcionará una respuesta a más tardar dentro de los catorce (14) días hábiles.
- 5.14. Si el Cliente sigue disconforme con la respuesta de la Empresa, también podrá remitir la reclamación a la Comisión de Servicios Financieros de Belice a través del formulario de reclamaciones en línea disponible en el sitio web de la Comisión: <https://www.belizefsc.org.bz/>.