



TRANSPARENT · SAFE · TRUSTWORTHY

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS

Fecha de revisión: julio de 2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS

1. QUEJAS

- 1.1 En Lirunex, siempre nos interesa conocer las opiniones de nuestros clientes, en particular del público en general, sobre nuestro desempeño, lo que hacemos bien y lo que hacemos mal.

Reconocemos que, de vez en cuando, las cosas pueden salir mal y no podemos ofrecer el nivel de calidad que nos hemos fijado. Nos interesa recibir comentarios y corregir los errores, ya que también nos permite aprender de ellos.

- 1.2 Como parte de nuestro compromiso de brindar el mejor servicio posible a nuestros clientes, aplicamos procedimientos transparentes para la gestión rápida de las quejas de clientes actuales y potenciales. Mantenemos registros de las quejas y de las medidas adoptadas para su resolución, de conformidad con las Leyes, Normas y/o Reglamentos Aplicables.
- 1.3 Procuraremos atender su queja de manera rápida y eficiente. Seguiremos los procedimientos descritos a continuación para garantizar que su queja se resuelva en un plazo de treinta (30) Días Hábiles. Algunas quejas pueden resolverse con mayor rapidez, según los hechos y la naturaleza de la queja. Si la queja es más compleja y su resolución requiere más de treinta (30) Días Hábiles, le comunicaremos los motivos de la demora.

2. TIPOS DE QUEJAS GESTIONADAS

- 2.1 De acuerdo con lo anterior, investigaremos una queja, controversia o discrepancia entre nosotros, siempre que se trate de una alegación presentada por escrito, conforme a los Procedimientos de Gestión de Quejas aquí establecidos, en relación con uno o varios de los siguientes supuestos:

- (a) un perjuicio percibido a causa de una presunta mala administración por nuestra parte, en relación con:
 - (i) su(s) Cuenta(s) con nosotros y/o las Operaciones y/o Contratos ejecutados y/o reflejados en ellas;
 - (ii) sus derechos en virtud de los “Términos y Condiciones”, según se establecen en la sección “Acerca de Nosotros” de nuestro Sitio Web.
- (b) insatisfacción con nuestra respuesta a una solicitud suya para que nuestros servicios se presten en un formato distinto; y/o
- (c) la denegación de una solicitud de información relativa a su Cuenta y/o a las Operaciones y/o Contratos ejecutados y/o reflejados en ella; y/o
- (d) insatisfacción con la forma en que respondemos a una consulta y/o con el tiempo que tardamos en responder.

3. CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

- 3.1 Nuestros Procedimientos de Gestión de Quejas constan de 2 etapas:

- (a) una etapa informal, contactando a su “Gestor de Relaciones” con cualquier inquietud o problema que pueda tener; y

- (b) una etapa formal, presentando una queja formal ante nuestro Oficial de Soporte.
Correo electrónico: support@lirunex.com

4. PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS

- 4.1 La queja es atendida inicialmente por un miembro del Departamento de Atención al Cliente. El Oficial de Atención al Cliente que reciba la queja adoptará las medidas necesarias para que la queja se tramite adecuadamente.
- 4.2 Dentro de los dos (2) Días Hábiles siguientes a la fecha de recepción de la queja, el Oficial de Atención al Cliente enviará una carta de acuse de recibo por escrito para informar al reclamante de que la queja está siendo investigada y que ha sido remitida al departamento o personal correspondiente, facilitando todos los detalles para que el reclamante sepa quién se está ocupando de su queja.
- 4.3 Se examinarán y evaluarán los hechos que dieron lugar a la queja con base en la información proporcionada por el cliente. La Compañía también examinará y verificará si es necesario recuperar información adicional del archivo de la Compañía (correo electrónico, llamadas telefónicas grabadas, datos informáticos, etc.)
- 4.4 Al recibir una queja o reclamación por escrito, deberán obtenerse y registrarse los siguientes datos:
- Los datos de identificación del cliente que haya presentado la queja o reclamación.
 - El servicio prestado por la Compañía relacionado con la queja o reclamación.
 - El empleado responsable de la prestación de dichos servicios.
 - El departamento al que pertenece el empleado.
 - Fecha de recepción y registro de la queja o reclamación.
 - Contenido de la queja o reclamación.
 - El capital y el valor de los instrumentos financieros pertenecientes al cliente.
 - La cuantía del daño reclamado por el cliente.
 - Referencia de cualquier correspondencia intercambiada entre la Compañía y el cliente.
- 4.5 La Compañía establece un plazo estándar de investigación de cinco (5) Días Hábiles a partir del día en que se recibe la queja original.
Una vez concluida la investigación, se informará al reclamante de los resultados en un plazo de quince (15) Días Hábiles. No obstante, si una queja no se resuelve dentro del plazo estándar de investigación, la Compañía informará al reclamante detalladamente sobre las causas de la demora e indicará el plazo en el que será posible concluir la investigación. Dicho plazo no podrá exceder de tres (3) meses desde la fecha de presentación de la queja.

5. NUESTRO DERECHO A PROCEDER CON EL COBRO DE DEUDAS

- 5.1 El Procedimiento de Gestión de Quejas anterior no se aplica a las cantidades que usted pueda debernos.
- 5.2 Podremos adoptar medidas inmediatas para recuperar judicialmente cualquier deuda pagadera a nosotros