



HiFX Europe Limited, que opera como Xe – Estatuto de reclamaciones

Lamentamos que haya tenido algún motivo para hacer una reclamación.

Su empresa nos importa y nuestro objetivo es resolver cualquier asunto con rapidez y de modo que satisfaga a todas las partes.

Queremos dar respuesta a sus preocupaciones de manera justa, efectiva y rápida. Sin embargo, algunas reclamaciones son más complejas que otras y puede que nos lleve cierto tiempo investigarlas.

Haremos acuse de recibo de su reclamación rápidamente después de recibirla. Le mantendremos informado de cualquier investigación.

Para ayudarle a resolver rápidamente cualquier reclamación que pueda tener, es importante que entendamos su reclamación por completo. A veces esto significa que podemos pedirle que nos envíe sus preocupaciones por escrito. Como primer paso, puede ponerse en contacto con nosotros:

Por teléfono: +44 1753 441 844

Por correo electrónico: transfers.eu@xe.com

Por correo postal: Client Support Team, HiFX Europe Limited, Maxis 1, Western Road, Bracknell, Berkshire, RG12 1RT, Reino Unido

Contamos con procedimientos internos para investigar cualquier reclamación. Un miembro con experiencia del personal se encargará de su reclamación. Cuando resulte apropiado, se asignará a una persona que no haya estado directamente implicada en el asunto objeto de la reclamación. El miembro del personal tendrá la autoridad necesaria para resolver su reclamación o contará con acceso rápido a alguien que cuente con dicha autoridad.

Nuestra respuesta abordará el asunto de su reclamación y, si procede, ofrecerá una reparación. Intentaremos resolver cualquier reclamación que tenga sobre el servicio que le prestamos en el plazo de 15 días laborables tras recibir su reclamación y, si necesitáramos más tiempo para responderle, en el plazo de 35 días laborables (y si ese fuera el caso, se lo haremos saber).

Tenemos verdadero interés en que nuestros clientes queden satisfechos con nuestros servicios y esperamos poder resolver sus dudas.

Si nuestra respuesta final a su reclamación relacionada con nuestros servicios de pago regulados no le resulta satisfactoria, tiene derecho a enviarla, de forma gratuita y sujeta a elegibilidad, al Financial Ombudsman Service (defensor del consumidor financiero). Si decide solicitar al Financial Ombudsman Service que revise su reclamación, debe hacerlo dentro de los seis meses posteriores a la fecha de nuestra respuesta final.

Su información de contacto es la siguiente:

Teléfono: 0800 023 4567 o 0300 123 9 123 (o +44 20 7964 0500 si llama desde fuera del Reino Unido)

Correo electrónico: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Correo postal: Financial Ombudsman, Service Exchange Tower, Londres, E14 9SR, Reino Unido



La información sobre el tipo de reclamaciones que pueden ser consideradas por el Financial Ombudsman Service están disponibles en su sitio web: www.financial-ombudsman.org.