

PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES

1. Procedimiento

- (a) Para realizar una consulta o una queja, envíe un correo electrónico a tpp.support@jpmorgan.com
- (b) Un personal de servicio designado recibirá sus consultas o quejas.
- (c) En caso de queja, se asignará un especialista en gestión de quejas para su evaluación y resolución.

2. Para todas las consultas y quejas, el personal de servicio designado abrirá un expediente para su seguimiento.

3. Contrato de Nivel de Servicio

- (a) Se enviará un acuse de recibo de las consultas y quejas en un plazo de 24 horas.
- (b) Toda queja relacionada con pagos se resolverá y se enviará una respuesta de resolución final, por carta o por correo electrónico, al reclamante en un plazo de 15 días hábiles.
- (c) En circunstancias excepcionales, si una queja no pudiese resolverse y cerrarse en este plazo, el personal del servicio designado informará de dicha circunstancia al reclamante dentro de los quince días siguientes a la recepción de la queja. La resolución final no superará el plazo de 35 días a partir de la fecha de recepción de la queja.