

8. Política de Quejas y Reclamos

Establece el procedimiento de escalamiento para resolver controversias, inconformidades o fallos operativos de los servicios:

- **Mesa de Ayuda Interna:** El usuario debe canalizar en primer lugar su queja o reporte enviando un correo al canal de soporte general: **support@-----**.
- **Contacto para Segmento Institucional:** En caso de discrepancias en operaciones de block trading o transacciones de gran volumen dentro de la mesa OTC, el contacto técnico directo es: OTC@-----.
- **Escalamiento Administrativo Oficial (SSF):** De conformidad con las regulaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) de El Salvador para instituciones autorizadas y supervisadas, se incluye de forma visible en el pie de página de sus portales y políticas la advertencia legal de que, en caso de consultas, inconformidades o reclamos no resueltos satisfactoriamente por los canales internos de -----, el usuario puede escalar de forma directa su reclamo ante la SSF a través de:
 - o *Correo Electrónico:* **atencionalusuario@ssf.gob.sv**.
 - o *Atención Telefónica:* **2505-6999 opción 1**.