

Politique de gestion des plaintes Paysafe

Satisfaire le client est notre objectif.

La dernière mise à jour de cette politique date du 13/02/2018

La présente politique concerne le service d'émission et de transfert d'argent électronique et le service de vérification de l'identité fournis par Paysafe Financial Services Limited (le « Service NETELLER »).

1. Notre engagement envers vous

Paysafe Financial Services Limited (« Paysafe ») s'efforce de fournir un service rapide, efficace et convivial à tous ses clients. Nous pensons que notre service doit être de qualité supérieure et nous cherchons à satisfaire pleinement nos clients à chaque interaction.

Si, à un moment quelconque, nous ne respectons pas cet engagement ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services, veuillez nous en faire part. Vous pouvez être convaincu(e) que nous serons attentifs et que nous nous efforcerons de résoudre le problème ou le malentendu de manière rapide, équitable et efficace.

2. Résolution d'un problème

Veuillez, si possible, signaler tout problème ou présenter toute réclamation à un membre de notre personnel. Expliquez la nature de votre problème. Notre employé s'efforcera de vous aider ou contactera le superviseur approprié qui tentera de résoudre immédiatement votre problème. En cas d'impossibilité, il documentera votre réclamation de la manière la plus complète possible et demandera au responsable approprié de vous contacter.

3. Déclenchement d'une réclamation officielle

D'après notre expérience, la procédure décrite précédemment nous permet de résoudre les problèmes de manière rapide et satisfaisante. Toutefois, dans le but de résoudre les problèmes de nature plus complexe, nous avons établi une procédure formelle de traitement des réclamations.

Si vous avez suivi la procédure décrite dans la section 2 et que vous n'êtes pas satisfait(e) de la conclusion, vous pouvez alors envoyer une lettre ou un email à l'équipe chargée des réclamations. Dans votre lettre ou votre email, veuillez également demander à ce que votre réclamation passe par la procédure formelle de traitement des réclamations de Paysafe.

4. Procédure formelle de traitement des réclamations.

Une fois déclenchée, la procédure formelle de traitement des réclamations se déroule comme suit :

Si votre réclamation n'est toujours pas résolue après une période de 35 jours, vous avez le droit de transmettre votre réclamation, sous réserve d'éligibilité, au Financial Ombudsman Service (coordonnées ci-dessous).

1. Nous vous écrivons par courrier ou par email pour :
 1. accuser réception de votre réclamation et expliquer en détail la compréhension que nous en avons ;
 2. confirmer que la procédure formelle de traitement des réclamations a été déclenchée, et vous transmettre le numéro de référence de votre réclamation ;
 3. indiquer le nom de la personne chargée du traitement de votre réclamation ; et
 4. joindre un exemplaire du présent avis pour être sûrs que vous comprenez notre

- procédure de traitement des réclamations.
2. Si nous pouvons vous donner une réponse définitive dans la lettre ou l'email d'accusé de réception initial, nous le faisons. Dans le cas contraire, la lettre ou l'email :
 1. vous demande de fournir des informations supplémentaires sur votre problème, ou
 2. explique la raison du retard, et
 3. donne une estimation de la période qui nous est nécessaire pour exprimer une décision définitive.
 3. Nous cherchons à résoudre tous les problèmes dans un délai de quinze (15) jours ouvrables. Dans le cas contraire, nous vous contactons de nouveau pour :
 1. vous tenir informé(e) de nos progrès et indiquer la date à laquelle la réponse définitive sera transmise ; et
 2. fournir des informations détaillées pour transmettre votre réclamation au Financial Ombudsman Service.
 4. Nous pouvons vous envoyer à tout instant une lettre contenant une réponse définitive qui :
 1. accepte la réclamation et, le cas échéant, offre une indemnisation ;
 2. offre une indemnisation sans accepter la réclamation ; ou
 3. rejette la réclamation en expliquant les raisons de cette décision.De plus, la lettre explique qu'il s'agit de notre décision définitive et vous demande de répondre en indiquant si vous acceptez ou refusez notre décision.

5. Financial Ombudsman Service

Si, lors de la conclusion de la procédure de traitement des réclamations, vous n'êtes pas satisfait(e) du résultat, vous pouvez alors demander un examen de votre réclamation par le Financial Ombudsman Service du Royaume-Uni. Nous vous fournirons la brochure de ce service de médiation financière.

Vous pouvez contacter le Financial Ombudsman Service : (a) par courrier, en fournissant des renseignements sur votre réclamation au Financial Ombudsman Services, Exchange Tower, London E14 9SR ; (b) par téléphone au 0800 023 4 567 ; ou (c) en suivant ce [lien](#), où vous pouvez envoyer votre réclamation au Financial Ombudsman Service par le biais du formulaire en ligne.

6. Employer votre avocat ou un spécialiste des réclamations

Nous avons créé une procédure de traitement des réclamations qui est accessible, claire et facile à suivre, et même s'il n'est pas nécessaire de faire appel à un professionnel, vous avez le droit de nommer un avocat ou une société spécialisée dans le traitement des réclamations pour vous aider à régler votre litige. Si vous choisissez comme représentant un avocat, une société de traitement des réclamations, un conseiller financier ou autre tiers, la méthode que nous employons pour analyser votre réclamation n'est pas affectée. Toutefois, veuillez garder à l'esprit que :

1. nous ne facturons aucuns frais pour examiner votre réclamation en accord avec les étapes décrites dans ce document ;
2. nous ne sommes pas redevables des frais que vous supportez si vous décidez d'employer un avocat ou une société ou une personne physique spécialisée dans le traitement des réclamations ;
3. dans les cas où une réclamation est maintenue et qu'une indemnisation est due, celle-ci est versée au titulaire de compte respectif même s'il a été représenté par un tiers.

Nous espérons sincèrement que vous n'aurez jamais à vous plaindre des transactions que vous faites avec Paysafe. Toutefois, dans le cas contraire, veuillez à transmettre autant d'informations que possible sur votre réclamation et [contactez-nous](#) directement en utilisant l'un des canaux de communication disponibles.