

Diretivas para envio de reclamações da Paysafe

Clientes satisfeitos é a nossa meta.

Esta Política foi atualizada pela última vez em 13/02/2018

Esta política refere-se ao serviço de emissor de moeda eletrônica e serviço de transferência e verificação de identidade fornecido pela Paysafe Financial Services Limited (o "Serviço NETELLER").

1. Nosso compromisso com você

A Paysafe Financial Services Limited ("Paysafe") se esforça para prestar um serviço rápido, eficiente e amigável a todos os seus clientes. Acreditamos que estamos aqui para lhe fornecer um serviço de qualidade e esperamos garantir que nossos clientes estejam completamente satisfeitos em todos os momentos.

Se, a qualquer momento, não estivermos atentos a esses padrões ou nós lhe demos causa por insatisfação, por favor nos conte sobre sua experiência. Podemos assegurar-lhe que vamos ouvir e fazer o nosso melhor para resolver qualquer problema ou mal-entendido prontamente, de forma justa e eficaz.

2. Como resolver um problema

Se possível, levanta imediatamente qualquer problema ou reclamação com um membro da nossa equipe. Explique a natureza do seu problema. Eles irão fazer o seu melhor para ajudá-lo ou encaminhar seu problema para um Supervisor apropriado que tentará resolver seu problema imediatamente. Se isso não for possível, eles documentarão os detalhes completos de sua reclamação e providenciará que você seja contatado por um gerente apropriado.

3. Como iniciar uma reclamação formal

Descobrimos que o procedimento descrito acima nos permite resolver problemas de forma rápida e satisfatória. No entanto, para resolver problemas de natureza mais complexa, operamos um procedimento de reclamação formal.

Se você seguiu o procedimento descrito na Seção 2 e você não está satisfeito com o resultado, então você pode escrever uma carta ou e-mail e dirigi-la à Equipe de Reclamações. Em sua carta ou e-mail, solicite também que sua reclamação seja feita através do processo de reclamação formal da Paysafe.

4. Como o processo de reclamação formal funciona

Uma vez iniciado o processo de reclamação formal, ocorrem os seguintes eventos:

Se, após 35 dias, a sua reclamação ainda não tiver sido resolvida, você terá o direito de encaminhar sua reclamação, sujeita à elegibilidade, ao Serviço de Ouvidoria Financeira (detalhes para contato abaixo).

1. Nós lhe escreveremos por carta ou por e-mail e:
 1. Reconheça sua reclamação e os detalhes de como a entendemos
 2. Confirme que nosso processo de queixa formal foi iniciado e fornece um número de referência para sua reclamação
 3. Forneça o nome do funcionário que está lidando com sua reclamação
 4. Anexe uma cópia deste aviso para garantir que você esteja ciente de nosso processo de reclamação

2. Se for possível para fornecermos uma resposta final dentro da carta de confirmação inicial ou e-mail, nós o faremos. Caso contrário, a carta ou e-mail irá:
 1. Solicitar que você forneça mais informações sobre seu problema, ou
 2. Explicar o motivo da demora e
 3. Fornecer uma estimativa do período que precisamos para tomar uma decisão final
3. Pretendemos resolver todas as reclamações em quinze (15) dias úteis. Se não pudermos fazê-lo, entraremos em contato novamente:
 1. Para mantê-lo informado sobre o nosso progresso e indicar quando emitiremos a resposta final; e
 2. Forneça detalhes de como você pode encaminhar sua reclamação para o Financial Ombudsman Service.
4. Em qualquer fase, podemos emitir uma carta final de resposta que:
 1. Aceite a reclamação e, se for apropriado, ofereça reparação,
 2. Ofereça reparação sem aceitar a reclamação, ou
 3. Rejeite a reclamação e dê razões por fazê-la.
Além disso, a carta indicará que é nossa decisão final e pedimos que você responda indicando se você aceita ou rejeita nossa decisão.

5. Financial Ombudsman Service

Se, na conclusão do processo de reclamações, você não estiver satisfeito com o resultado, então você pode solicitar uma revisão de sua reclamação do Financial Ombudsman Service do Reino Unido. Nós forneceremos seu folheto.

Você pode entrar em contato com o Serviço Financeiro do Ombudsman através do:

- (a) correio, fornecendo detalhes da sua reclamação para o Financial Ombudsman Services (Serviço Financeiro do Ombudsman), Exchange Tower, London E14 9SR;
- (b) telefone, ligando para o 0800 023 4 567; ou
- (c) seguindo o [link](#), onde você poderá enviar a sua reclamação através do formulário on-line do Serviço Financeiro do Ombudsman.

6. Contratando seu próprio advogado ou uma empresa de tratamento de queixas de terceiros

Abrimos o nosso procedimento de tratamento de reclamações, claro e fácil de seguir e, mesmo que não seja necessário para você procurar ajuda profissional, é seu direito que você nomeie um Advogado ou uma empresa de tratamento de reclamações de terceiros para ajudá-lo a resolver sua disputa. Se você optar por contratar um Advogado, uma empresa de tratamento de reclamações, um Consultor Financeiro ou outro como seu representante, isso não afeta a maneira como revisamos sua reclamação. No entanto, fique ciente de que:

1. Não cobramos para investigar sua reclamação de acordo com as etapas descritas neste documento;
2. Não seremos responsáveis por quaisquer custos incorridos se você decidir contratar um Advogado ou uma empresa ou indivíduo para tratamento de reclamações de terceiros;
3. Nos casos em que uma reclamação é confirmada, e a compensação é devida, só faremos o pagamento ao respectivo titular da conta, mesmo que tenham sido representados por terceiros.

Esperamos sinceramente que você nunca tenha motivos para enviar reclamações de qualquer tipo para a Paysafe. No entanto, se você deseja apresentar uma reclamação, certifique-se de fornecer a máxima quantidade de detalhes possíveis [entrando em contato](#) diretamente através de qualquer um dos canais de comunicação disponíveis.