

Política de reclamaciones de Paysafe

Nuestro objetivo es los clientes satisfechos

Esta política se actualizó por última vez el 13/02/2018

La presente política se relaciona con el servicio de emisión y transferencia de dinero electrónico y el servicio de verificación de la identidad que ofrece Paysafe Financial Services Limited (el "Servicio NETELLER").

1. Nuestro compromiso con usted

Paysafe Financial Services Limited ("Paysafe") se esfuerza en proporcionar un servicio rápido, eficaz y cercano para todos sus clientes. Creemos que estamos aquí para ofrecerle un servicio de la máxima calidad y nuestro objetivo es garantizar que nuestros clientes están completamente satisfechos en todo momento.

Si en algún momento no estamos a la altura de estos estándares o le hemos dado un motivo de insatisfacción, rogamos nos indique su experiencia. Podemos garantizarle que escuchamos y hacemos el máximo posible por resolver cualquier problema o malentendido con diligencia, equitativamente y de forma eficaz.

2. Cómo resolver un problema

Siempre que le sea posible, plantee cualquier problema o reclamación a un miembro de nuestra plantilla. Explique la naturaleza de su problema. Éste se esforzará en la medida de lo posible en ayudarle o trasladará su problema a un supervisor apropiado que intentará resolver su problema de manera inmediata. Si ello no fuera posible, documentará todos los detalles de su reclamación y dispondrá que un gerente adecuado se ponga en contacto con usted.

3. Cómo iniciar una reclamación formal

Hemos hallado que el procedimiento descrito anteriormente nos permite resolver los problemas rápida y satisfactoriamente. No obstante, para resolver problemas de naturaleza más compleja, tenemos un procedimiento formal para las reclamaciones.

Si ha seguido el procedimiento descrito en la Sección 2 y no está satisfecho con el resultado, podrá redactar una carta o un mensaje de correo electrónico y dirigirlo al Equipo de reclamaciones. En su carta o mensaje, solicite también que su reclamación pase por el proceso formal para las reclamaciones de Paysafe.

4. Funcionamiento del proceso formal para las reclamaciones

Una vez se inicia el proceso formal para las reclamaciones, tienen lugar los siguientes acontecimientos:

Si transcurridos 35 días su reclamación no está aún resuelta, tendrá derecho a dirigir su reclamación, sujeta a elegibilidad, al Financial Ombudsman Service (los detalles de contacto aparecen a continuación).

1. Nos dirigiremos a usted por carta o mensaje de correo electrónico y:
 1. Reconoceremos su reclamación y los detalles de nuestro modo de entenderla
 2. Confirmaremos que se ha iniciado nuestro proceso formal para las reclamaciones y le proporcionaremos un número de referencia de su reclamación
 3. Proporcionaremos el nombre del miembro de la plantilla que está tramitando su

- reclamación
4. Incluiremos una copia de este aviso para garantizar que está al tanto de nuestro proceso para las reclamaciones
 2. Si nos es posible proporcionarle una respuesta final dentro de la carta o mensaje inicial de reconocimiento, así lo haremos. En caso contrario, la carta o el mensaje de correo electrónico:
 1. Solicitará que proporcione más información referente a su problema o
 2. Explicará el motivo de la demora y
 3. Proporcionará una aproximación del periodo que necesitamos para tomar una decisión final
 3. Nuestro objetivo es resolver todas las reclamaciones en un plazo de quince (15) días hábiles. Si no pudiéramos hacerlo, nos pondremos en contacto con usted de nuevo:
 1. Para mantenerle informado de nuestros avances e indicarle el momento en que emitiremos la respuesta final; y
 2. Proporcionaremos detalles del modo de remitir su reclamación al Financial Ombudsman Service (Oficina de defensa del consumidor).
 4. Podremos emitir en cualquier fase del proceso una carta final de respuesta que:
 1. Aceptará la reclamación y, según proceda, ofertará un resarcimiento,
 2. Ofrecerá resarcimiento sin aceptar la reclamación o,
 3. Rechazará la reclamación y ofrecerá los motivos pertinentes.

Del mismo modo, la carta indicará que se trata de nuestra decisión final y le solicitará responder indicando si acepta o rechaza nuestra decisión.

5. Financial Ombudsman Service

Si a la conclusión del proceso para las reclamaciones no está satisfecho con el resultado, podrá solicitar una revisión de su reclamación en el Financial Ombudsman Service de Reino Unido. Le proporcionaremos su formulario.

Puede ponerse en contacto con el Financial Ombudsman Service:

- (a) por correo proporcionando detalles sobre su queja a Financial Ombudsman Services, Exchange Tower, Londres E14 9SR;
- (b) por teléfono en el 0800 023 4 567; o bien
- (c) siguiendo este [vínculo](#), donde puede enviar su queja con el formulario en línea del Financial Ombudsman Service.

6. Contratación de su propio letrado o de un bufete externo para la tramitación de reclamaciones

Hemos hecho que nuestro procedimiento de solución de reclamaciones sea abierto, claro y fácil de seguir y aunque no debería ser necesario que busque ayuda profesional, está en su derecho el contratar un abogado o un bufete externo para la tramitación de reclamaciones que le ayude a resolver su disputa. Si decide contratar a un abogado, un bufete para la tramitación de reclamaciones, un asesor financiero o de otro tipo como su representante, ello no afecta a la manera en la que revisamos su reclamación. No obstante, tenga en cuenta que:

1. No realizamos cargos por investigar su reclamación según las fases descritas en este documento;
2. No seremos responsables por cualquier coste ocasionado si decide contratar a un abogado, bufete o profesional para la tramitación de la reclamación;
3. En los casos donde se una reclamación se confirme y deba compensarse, solo realizaremos el pago al titular respectivo de la cuenta, incluso si ha sido representado por un tercero.

Esperamos sinceramente que nunca tenga motivo de queja sobre ningún aspecto de sus operaciones con Paysafe. No obstante, si desea formular una queja, asegúrese de proporcionar el máximo de detalles como sea posible y [póngase en contacto con nosotros](#) directamente a través de cualquiera de los canales de comunicación disponibles.