



eZeeWallet

Política de manejo de quejas

Para uso público

Versión del documento: 1.0

Documento actualizado el: 11 de julio de 2018

1. INTRODUCCIÓN

1.1. En **eZeeWallet** (en adelante “**empresa**” o “**eZeeWallet**”) le damos gran importancia a brindar un servicio excelente a todos nuestros clientes.

1.2. **eZeeWallet** es la denominación comercial bajo la que opera emerchantpay Ltd., una empresa organizada y existente bajo las leyes de Inglaterra y Gales y con sede en Essell, 29 Howard Street, North Shields, Tyne y Wear, NE30 1AR, Reino Unido.

1.3. Esta Política de manejo de quejas (en adelante, la “Política”) está diseñada para proporcionar orientación sobre la forma en que **eZeeWallet** recibe y maneja las quejas presentadas contra la empresa. Por lo tanto, nuestro objetivo es proporcionar recursos adecuados y suficientes para garantizar que esta Política se implemente adecuadamente dentro de la empresa y se comunique a los respectivos miembros del personal y clientes.

1.4. En virtud de esta Política, una **queja** significa toda expresión de insatisfacción oral o escrita, justificada o no, de, o en nombre de, una persona sobre la prestación o la falta de prestación de nuestro servicio o una determinación de reparación, la cual:

- (a) alega que el demandante ha sufrido (o puede sufrir) pérdidas económicas, dificultades materiales o inconvenientes materiales; y
- (b) se relaciona con una actividad de **eZeeWallet**, o de cualquier otra persona o entidad con la que **eZeeWallet** tiene alguna conexión con respecto al marketing o la prestación de sus servicios.

1.5. A veces, las quejas pueden ser una forma de comentario negativo, que pueden no requerir una resolución o un seguimiento formal. Si bien este tipo de comentarios es valioso, la Política no se aplica a los comentarios de esta naturaleza.

1.6. En virtud de esta Política, un **demandante** se define como toda persona o entidad que no esté satisfecha con el servicio proporcionado por **eZeeWallet**, por cualquier motivo.

2. MANEJO DE QUEJAS

Información

2.1. Proporcione la siguiente información para procesar su queja:

- (a) nombre e información de contacto;
- (b) referencia (es decir, número de identificación de transacción);
- (c) su persona de contacto con **eZeeWallet**;
- (d) la naturaleza de la queja y la descripción del motivo para presentarla;
- (e) copias de toda documentación que respalde la queja.

2.2. Tenga en cuenta que no podemos considerar una queja si nos la remite después de más de:

- (a) 6 años de ocurrido el evento; o (si es más tarde)
- (b) 3 años a partir de la fecha en que se dio cuenta de que tenía motivos para presentar una queja.

Ayuda

2.3. A pesar de nuestros mejores esfuerzos para hacer que esta Política sea transparente, rápida y fácil de seguir, entendemos que puede necesitar ayuda para formular o presentar una queja. En tal caso, comuníquese con un miembro de nuestro equipo del Servicio de atención al cliente.

Procedimiento de queja

2.4. Le recomendamos que presente su queja por escrito para que los detalles relevantes sean claros y completos.

2.5. Todas las quejas deben dirigirse a:

- (a) complaints@ezeewallet.com (si desea enviar una queja por correo electrónico); o
- (b) Essell, 29 Howard Street, North Shields, Tyne and Wear, NE30 1AR, United Kingdom (si desea presentar una queja por correo).

Acuse de recibo

2.6. Nos comprometemos a acusar recibo de todas las quejas al recibirlas.

2.7. Una vez que se ha recibido una queja, realizaremos una revisión inicial y trataremos de resolverla sin una excesiva demora.

Sus derechos

2.8. Tiene derecho a consultar sobre el estado de su queja comunicándose con la persona que maneja su queja.

2.9. No debería ser necesario que busque ayuda profesional para resolver su disputa, pero tiene derecho a contratar a un abogado u otro profesional como su representante, lo cual no afectará la forma en que revisamos su queja.

Respuesta

2.10. Una vez que terminemos nuestra investigación de su queja, le proporcionaremos una respuesta por escrito en forma de:

(a) **Comunicación de resolución resumida**, si logramos encontrar la solución adecuada a su queja dentro de un período de 3 días hábiles; o

(b) **Respuesta final** dentro de los 15 días hábiles de recibir la queja en la que podemos: (1) aceptar su queja y, cuando corresponda, ofrecer una reparación o acción correctiva; u (2) ofrecer reparación o acción correctiva sin aceptar su queja; o (3) rechazar su queja dándole nuestras razones.

2.11. Aunque nos esforzaremos por resolver todas las quejas de inmediato y dentro de un máximo de 15 días hábiles de recibidas, esto no será posible en todas las ocasiones.

2.12. Cuando nuestra revisión exceda los 15 días hábiles, debido a razones que escapen a nuestro control, nos pondremos en contacto con usted para informarle sobre las razones de la demora y para indicarle cuándo esperamos poder completar la revisión, que no será posterior a 35 días hábiles de recibida la queja.

Comisiones y pagos

2.13. eZeeWallet le proporcionará solo números de teléfono que no cuestan más que la **'tarifa básica'** al hacer una llamada. Puede usar estos números de teléfono cuando necesite hablar con nosotros o si desea presentar una queja. La **tarifa básica** es el costo simple de conexión y no nos proporcionará una contribución a nuestros costos o ingresos.

2.14. eZeeWallet no cobra una tarifa por la aceptación e investigación de su queja.

2.15. eZeeWallet no será responsable de los costos incurridos si decide contratar a un representante.

2.16. En caso de que su queja sea confirmada y deba repararse, eZeeWallet solo realizará el pago en la cuenta bancaria que usted posee, independientemente de si ha sido representado por un abogado.

Acciones posteriores

2.17. Si no está satisfecho con la forma en que se manejó su queja o si considera que sus inquietudes no se han abordado por completo, tiene derecho a:

(a) solicitar a eZeeWallet que reconsidere la respuesta que le dio; o

(b) remitir el asunto a un organismo externo de resolución de disputas, como el Servicio del Defensor del Pueblo Financiero del Reino Unido (FOS).

2.18. El FOS es un servicio gratuito e independiente que podría resolver una queja entre usted y nosotros. Para obtener más información, visite el sitio web del Servicio del Defensor del Pueblo Financiero en: www.financial-ombudsman.org.uk o comuníquese con la administración a través de su correo electrónico: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk u otras opciones de contacto disponibles en el sitio web de FOS.

3. DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.1. eZeeWallet conserva los registros de todas las quejas recibidas y las medidas respectivas tomadas para su resolución durante 3 años a partir de la fecha en que se recibió inicialmente la queja.

4. DISPOSICIONES FINALES

4.1. Todas las quejas serán analizadas en busca de problemas sistémicos o recurrentes. Si se identifican problemas, consideraremos tomar las medidas apropiadas para abordarlos.

4.2. Esta Política se revisará anualmente para garantizar la entrega de resultados eficientes y efectivos.

4.3. Al preparar esta Política, nos hemos esforzado por alinear nuestros procedimientos con los requisitos legales pertinentes y las mejores prácticas actuales. En particular, esta Política está diseñada para satisfacer los requisitos de la reg. 101 del Reglamento de Servicios de Pago 2017, FCA "Servicios de pago y dinero electrónico: nuestro enfoque", septiembre de 2017, y el Manual de FCA, sección Resolución de disputas: libro de consulta de quejas (Complaints sourcebook) (DISPUTAS) (DISP). Comuníquese con nosotros si tiene algún comentario o sugerencia con respecto a esta Política.