



eZeeWallet

Política de tratamento de reclamações

Para uso público

Versão do documento: 1.0

Documento atualizado em: 11 de julho de 2018

1. INTRODUÇÃO

1.1. Na **eZeeWallet** (doravante denominada “**empresa**” ou “**eZeeWallet**”), damos grande importância à prestação de um serviço excelente a todos os nossos clientes.

1.2. **eZeeWallet** é o nome comercial de emerchantpay Ltd., uma empresa organizada e existente sob as leis da Inglaterra e do País de Gales, com sede em Essell, 29 Howard Street, North Shields, Tyne and Wear, NE30 1AR, Reino Unido.

1.3. Esta Política de Tratamento de Reclamações (doravante denominada “Política”) foi projetada para fornecer orientações sobre como a **eZeeWallet** recebe e trata as reclamações feitas contra a empresa. Portanto, pretendemos fornecer recursos adequados e suficientes para garantir que esta Política seja implementada adequadamente dentro da empresa e comunicada aos respectivos funcionários e clientes.

1.4. Uma **reclamação**, segundo esta Política, significará qualquer expressão oral ou escrita de insatisfação, justificada ou não, de, ou em nome de uma pessoa, sobre a prestação ou falha na prestação de nosso serviço ou de uma determinação de reparação, a qual:

- (a) alega que o reclamante sofreu (ou pode sofrer) perda financeira, dificuldade material ou inconveniente material; e
- (b) refere-se a uma atividade da **eZeeWallet** ou de qualquer outro indivíduo ou entidade com quem a **eZeeWallet** tenha alguma conexão relacionada ao marketing ou à prestação de seus serviços.

1.5. Às vezes, as reclamações podem ser um comentário negativo, o que pode não exigir uma resolução ou acompanhamento formal. Embora esse tipo de feedback seja valioso, a Política não se aplica a comentários dessa natureza.

1.6. Um **reclamante**, segundo a Política, é definido como qualquer pessoa ou entidade que não esteja satisfeita com o serviço prestado pela **eZeeWallet**, por qualquer motivo.

2. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Informações

2.1. Forneça as seguintes informações para processar sua reclamação:

- (a) seu nome e dados de contato;
- (b) qualquer referência (ou seja, número de identificação da transação);
- (c) sua pessoa de contato na **eZeeWallet**;
- (d) a natureza da reclamação e descrição do que levou à sua apresentação;
- (e) cópias de quaisquer documentos que fundamentem a reclamação.

2.2. Esteja ciente de que não podemos contemplar uma reclamação se você a encaminhar:

- (a) após 6 anos do evento em questão; ou (se mais tarde)
- (b) 3 anos a partir da data em que você soube que tinha motivo para reclamar.

Assistência

2.3. Apesar dos nossos melhores esforços para tornar esta Política transparente, rápida e fácil de seguir, entendemos que você pode precisar de assistência na formulação ou apresentação de uma reclamação. Nesse caso, entre em contato com um membro da nossa equipe de Suporte ao Cliente.

Procedimento de reclamação

2.4. Você deve enviar a sua reclamação por escrito, para que os dados relevantes sejam claros e completos.

2.5. Todas as reclamações devem ser endereçadas a:

- (a) complaints@ezeewallet.com – caso deseje enviar a reclamação por e-mail; ou
- (b) Essell, 29 Howard Street, North Shields, Tyne and Wear, NE30 1AR, Reino Unido - se desejar enviar uma reclamação por correio.

Reconhecimento

2.6. Temos o compromisso de reconhecer todas as reclamações após o recebimento.

2.7. Depois que uma reclamação for recebida, faremos uma análise inicial da reclamação e tentaremos resolvê-la sem demora injustificada.

Seus direitos

2.8. Você tem o direito de perguntar sobre o status da sua reclamação, entrando em contato com a pessoa que lhe foi identificada como responsável por ela.

2.9. Não deveria ser necessário procurar ajuda profissional para resolver a sua disputa, mas você tem o direito de contratar um advogado ou similar como seu representante, o que não afeta a maneira como analisamos a sua reclamação.

Resposta

2.10. Assim que concluirmos a investigação da sua reclamação, forneceremos uma resposta por escrito na forma de:

(a) **Comunicação de Resolução Resumida**, se tivermos conseguido encontrar uma solução adequada para a sua reclamação dentro de um período de 3 dias úteis; ou

(b) **Resposta final** dentro de 15 dias úteis após o recebimento da reclamação, na qual podemos: (1) aceitar a sua reclamação e, se adequado, oferecer reparação ou ação corretiva; ou (2) oferecer reparação ou ação corretiva sem aceitar a sua reclamação; ou (3) rejeitar a sua reclamação, apresentando as nossas razões para isso.

2.11. Embora nos esforcemos para resolver todas as reclamações prontamente e no prazo máximo de 15 dias úteis após o recebimento, isso não será possível em todas as ocasiões.

2.12. Nos casos em que a nossa revisão exceder 15 dias úteis devido a motivos alheios ao nosso controle, entraremos em contato para informá-lo sobre os motivos do atraso e para indicar quando esperamos concluir a revisão, o que não deve ser posterior a 35 dias úteis a partir do recebimento da reclamação.

Taxas e pagamentos

2.13. A eZeeWallet fornecerá apenas números de telefone que custem não mais do que a 'taxa básica' ao ligar. Você pode usar esses números de telefone quando precisar falar conosco ou se quiser fazer uma reclamação. A **tarifa básica** é o custo simples da conexão e não nos proporcionará uma contribuição para nossos custos ou receitas.

2.14. A eZeeWallet não cobra taxa pela aceitação e investigação da sua reclamação.

2.15. A eZeeWallet não será responsável por quaisquer custos incorridos se você decidir contratar um representante.

2.16. Caso a sua reclamação seja julgada procedente e a reparação seja devida, a eZeeWallet fará o pagamento apenas à sua conta bancária, independentemente de você ter sido representado por um advogado.

Ação adicional

2.17. Se você está insatisfeito com a forma como sua reclamação foi tratada ou considera que suas questões não foram totalmente atendidas, você tem o direito de:

(a) pedir à eZeeWallet para reconsiderar a resposta recebida; ou

(b) remeter o assunto a um órgão externo de resolução de disputas, como o Serviço de Ombudsman Financeiro do Reino Unido (FOS).

2.18. O FOS é um serviço gratuito e independente que poderia resolver uma reclamação entre você e a nossa empresa. Para obter mais informações, visite o site do Serviço de Ombudsman Financeiro em: www.financial-ombudsman.org.uk ou entre em contato com a entidade pelo e-mail complaint.info@financial-ombudsman.org.uk ou através de outras opções de contato disponíveis no site do FOS.

3. FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES

3.1. A eZeeWallet mantém registros de todas as reclamações recebidas e as respectivas medidas tomadas para a resolução por três anos a partir da data em que a reclamação foi recebida inicialmente.

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1. Todas as reclamações serão analisadas quanto a problemas sistêmicos ou recorrentes. Se isso for identificado, consideraremos tomar as ações apropriadas para resolver tais problemas.

4.2. Esta Política será revisada anualmente para garantir resultados eficientes e eficazes.

4.3. Ao preparar esta Política, nos esforçamos para alinhar nossos procedimentos com os requisitos legais pertinentes e as melhores práticas atuais. Em particular, esta Política foi criada para atender aos requisitos do Reg. 101 dos Regulamentos de Serviços de Pagamento 2017 do Reino Unido, “Serviços de Pagamento e Dinheiro Eletrônico - Nossa Abordagem” da Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido (FCA) de setembro de 2017 e o Manual da FCA, seção Resolução de disputas): Complaints sourcebook (Livro de Queixas) - DISPUTA (DISP). Entre em contato conosco se você tiver algum comentário ou sugestão em relação a esta Política.