

Procedimiento de gestión de reclamaciones

tixee.com



POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Pipbull Limited (en adelante la “Compañía”) tiene el objetivo de proporcionar servicios de calidad superior a todos sus Clientes.

La Compañía ha nombrado a un Responsable de Cumplimiento para que gestione con eficiencia cualquier reclamación de los Clientes. Esto permite que la Compañía resuelva y aplique medidas obligatorias para evitar cualquier problema recurrente.

Definición

La Compañía clasifica una reclamación como cualquier objeción y/o insatisfacción que el Cliente pueda tener en relación al suministro de los servicios proporcionados por la Compañía. Al final de esta política hay adjunto un formulario de reclamación.

Procedimiento

El Responsable de Cumplimiento debe hacerse responsable de la gestión de las reclamaciones de los Clientes, excepto cuando la reclamación involucre al Responsable de Cumplimiento, en cuyo caso deberá ser gestionada por el Responsable Delegado.

El Cliente puede presentar una reclamación completando el formulario de reclamaciones mediante cualquiera de las siguientes opciones:

Email: complaints@tixee.com

Dirección postal: Pipbull Limited

Global Gateway 8, Rue De La Perle,

Providence, Mahe, Seychelles

1. Cuando el Responsable de Cumplimiento reciba la reclamación del Cliente, se enviará al Cliente un acuse de recibo por escrito en un plazo de 7 días laborables;
2. La Compañía intentará proporcionar una respuesta final en un plazo de 30 días laborables, aunque si todavía no estamos en posición de resolver el problema, el Responsable de Cumplimiento se lo notificará por escrito exponiendo las razones del retraso e indicando un plazo estimado de resolución del problema;
3. Se proporcionará una respuesta final al Cliente en un plazo de 60 días laborables a más tardar a partir de la fecha en que presentó su reclamación;
4. Si la reclamación todavía no ha sido satisfecha por la respuesta final de la Compañía, el demandante puede remitir su reclamación con una copia de la respuesta final de la Compañía a la Autoridad de Servicios Financieros (FSA) de Seychelles para una evaluación adicional.

True to the market.



Los datos de contacto de la Autoridad de Servicios Financieros (FSA) de Seychelles se recogen a continuación:

Dirección: Apartado de correos 991
Bois de Rose Avenue
Roche Caiman Victoria, Mahe, República de Seychelles

Teléfono: (+248) 438 08 00

Fax: (+248) 438 08 88

Email: complaints@fsaseychelles.sc

Página web: <http://fsaseychelles.sc/index.php/contact-us>

Registros del Cliente

El Cliente debe proporcionar toda la documentación pertinente y cualquier información adicional solicitada por el Responsable de Cumplimiento para garantizar que se han reunido todos los registros y la reclamación se resuelve adecuada y puntualmente.

Todos los registros se mantendrá seguros en virtud de los requisitos locales durante un periodo de siete (7) años.

[El formulario de reclamaciones puede encontrarse en la siguiente página]

True to the market.



<i>Solo para uso interno:</i>	
Reclamación recibida por:	
Acuse de recibo enviado al Cliente:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Cliente informado de la actuación inicial:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Respuesta final proporcionada al Cliente:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Primera respuesta proporcionada al Cliente:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A
Firma de Responsable de cumplimiento	Fecha:

True to the market.

