

## **Solicitud de reclamación o queja en TransferPay**

Versión: 1/1-2020

Español



En TransferPay escuchamos a nuestros clientes y consumidores. Los proveedores de servicios de pago y los emisores de dinero electrónico normalmente debemos responder obligatoriamente a [ciertos tipos de reclamos dentro de los 15 días hábiles](#).

Si no podemos proporcionar una respuesta final, dentro de los 15 días hábiles por razones que se escapan del control de nuestra empresa, le enviaremos una respuesta explicando las razones de la demora.

La respuesta final no será mayor a los 35 días hábiles desde el momento en que recibimos la queja por primera vez.

Si usted cree que la queja no se ha resuelto o no estás satisfecho con la respuesta, puedes contactar con el [Servicio de Defensoría Financiera](#), donde podrás presentar una queja de forma gratuita.

El Servicio del Defensor Financiero es un servicio gratuito e independiente para resolver disputas entre empresas de servicios financieros y sus clientes. Puede tratar quejas sobre una amplia gama de asuntos financieros. El Servicio de Defensoría Financiera solicitará a TransferPay que explique lo que sucedió y luego decidirá si confirma su queja.

Si no desea aceptar una decisión del Servicio del Defensor del Pueblo Financiero y no ha utilizado un esquema de reclamos independiente, como último recurso, puede llevar su caso a los tribunales.

Por lo general, iniciaría una acción legal civil en los tribunales de condado o el Tribunal Superior (en Inglaterra, Gales e Irlanda del Norte), según las circunstancias del caso. En Escocia, la mayoría de los reclamos menores se inician en los Tribunales del Sheriff.

### **A continuación le explicamos como presentar una reclamación/queja en TransferPay:**

- 1- Envíe email a: [legal@transferpay.uk](mailto:legal@transferpay.uk) detallando su queja/reclamación, por favor facilite los máximos detalles posibles en su queja/reclamación.
- 2- Cuando vaya a enviar el email con su queja o reclamación, recuerde enviarlo desde el mismo correo electrónico con el que se registro en nuestra plataforma, de lo contrario no podremos responder ni proceder con su solicitud.
- 3- Indique su nombre/s, apellido/s, y número de teléfono.