



POLÍTICA DE
RESOLUÇÃO DE
RECLAMAÇÕES

Cartões Pré-pagos Cash Passport™

CASH PASSPORT™



Índice

- O que posso fazer para reclamar? p3
- Quais informações preciso fornecer? p3
- O processo de resolução p4
- Como proceder se eu não estiver satisfeito com a resposta final? p4
- Suas necessidades p4

Queremos saber qual é a sua reclamação

Nós temos um compromisso com o mais alto nível de serviço de atendimento ao cliente. Se você tiver uma reclamação sobre qualquer aspecto das nossas operações de cartões pré-pagos, serviços ou pessoal, entre em contato conosco. Nós tratamos todas as reclamações, sugestões e recomendações com a devida atenção e seriedade. Envidamos todos os esforços possíveis para proporcionar um procedimento justo e imparcial para as reclamações, escutar os nossos clientes e resolver qualquer problema encontrado.



O que posso fazer para reclamar?

Se você deseja comunicar um problema, entre em contato com a nossa equipe de Card Services por telefone no(s) número(s) informado(s) no Guia do Usuário incluso com o Cartão, por e-mail (cardservices@travelex.com) ou escreva à equipe de Card Services no endereço abaixo.

Por motivo de segurança, não inclua o número completo do seu cartão em qualquer correspondência endereçada a nós. O número do cartão deverá ser informado somente com os primeiros seis e últimos quatro dígitos, por exemplo: 123456****7890.

Os Representantes do nosso Serviço de Atendimento ao Cliente tentarão resolver o seu problema por telefone. Se o Representante não resolver o problema, você pode falar com um Gerente. Todas as ligações são monitoradas e gravadas por motivo de segurança e para aperfeiçoar o nosso serviço de atendimento ao cliente.

Se você tiver uma reclamação que não possa ser resolvida por telefone, você pode solicitar que os detalhes sejam repassados à nossa Equipe de Controle de Qualidade do Serviço de Atendimento ao Cliente para uma verificação mais aprofundada ou simplesmente entrar em contato diretamente com o Controle de Qualidade do Serviço de Atendimento ao Cliente por correspondência, e-mail ou telefone. Todas as reclamações devem ser endereçadas ao Controle de Qualidade do Serviço de Atendimento ao Cliente:

Worldwide House

Thorpe Wood

Peterborough

PE3 6SB

Reino Unido

Tel: +44 1733 318982

Fax: +44 1733 502838

E-mail: servicequality@travelex.com

Quais informações preciso fornecer?

Informe o seguinte para que possamos acelerar o processo de resolução do seu problema:

- Número do cartão
- Nome completo
- Endereço
- Telefone
- Reclamação detalhada



O processo de resolução

Nós tentamos processar a sua reclamação da forma rápida e eficiente possível. Confirmamos o recebimento da sua reclamação em até dois dias úteis e nos comprometemos a dar uma resposta detalhada até 10 dias úteis depois. Nos casos mais complexos pode ser necessário um trabalho de pesquisa mais aprofundado e talvez não seja possível responder em até 10 dias úteis; nesses casos, nós o avisamos a respeito da situação excepcional e nos comprometemos com uma resposta em até 45 dias úteis.

Seguimos as diretrizes abaixo para processar todas as reclamações:

Trabalhamos caso a caso em vez de aplicar regras gerais e respondemos às solicitações da melhor maneira possível e sem nenhum tipo de julgamento.

Nós verificamos e respondemos à sua solicitação com pontualidade e usando um processo justo, objetivo e confidencial.

A sua reclamação é processada por um profissional competente que, conforme apropriado, não esteve envolvido diretamente no assunto ao qual a reclamação se refere.

Nós usamos os seus comentários posteriormente para aprimorar ainda mais os nossos serviços e evitar problemas semelhantes no futuro.

Como proceder se eu não estiver satisfeito com a resposta final?

Envidamos todos os esforços para resolver a sua reclamação de forma satisfatória, mas se você não ficar satisfeito com a primeira resposta, gostaríamos de saber o motivo, com as informações complementares que forem pertinentes, para que possamos escalar a sua reclamação e reavaliá-la da forma mais apropriada.

Se o seu problema não for resolvido ou você gostaria de procurar assessoria independente, você terá todo o direito de fazê-lo com um serviço de ombudsman local. Consulte os Termos e Condições para obter mais informações.

Suas necessidades

Estamos à sua disposição se você precisar de assistência especial para efetuar a sua reclamação. Se você não é falante de inglês, informe o dia e horário que entrará em contato conosco para que possamos contratar um intérprete para colaborar no assunto.

Você também pode escrever-nos em um idioma diferente do inglês, se for o caso. Sempre que possível, disponibilizaremos mais informações sobre o nosso processo de atendimento ao cliente em outros idiomas.