

Resolução de erros e divulgações de cancelamento

O que fazer se você achar que houve um erro ou problema: Se você achar que houve um erro ou problema com sua transferência de remessa, estamos aqui para ajudá-lo. Você pode tomar as seguintes medidas para resolver o problema:

1. Entre em contato com um de nossos escritórios
2. Envie-nos um e-mail: Como alternativa, você pode nos enviar um e-mail para complaints@smallworldfs.com para comunicar suas preocupações..
3. Entre em contato conosco pelo telefone (+55)1139584250

É importante observar que você deve entrar em contato conosco dentro de 12 meses a partir da data em que prometemos que os fundos seriam disponibilizados ao beneficiário. Ao entrar em contato conosco, forneça as seguintes informações:

1. Seu nome, endereço ou número de telefone.
2. Descreva claramente o erro ou problema que você encontrou com a transferência e explique por que você acredita que se trata de um erro ou problema. State the sending amount of the transfer.
3. Forneça o nome da pessoa que deveria receber os fundos. Se disponível, inclua seu número de telefone ou endereço.
4. Informe o valor do envio da transferência.
5. Inclua o número da transação (MTN), que pode ser encontrado na parte superior direita de seu recibo.

Ao recebermos sua consulta, investigaremos prontamente a questão e determinaremos se ocorreu um erro. Nosso objetivo é fornecer os resultados de nossa investigação em até quinze dias úteis. Caso não seja encontrado nenhum erro, enviaremos uma explicação por escrito. Além disso, se você solicitar, poderemos fornecer cópias da documentação relevante usada durante nossa investigação.

O que fazer se você quiser cancelar uma transferência de remessa: Você tem o direito de cancelar uma transferência de remessa e nós reembolsaremos o valor a ser transferido para você (na medida em que ele ainda não tenha sido pago ao destinatário no momento do recebimento do cancelamento), sendo que somente o valor líquido (ou seja, menos quaisquer custos ou taxas já pagos, inclusive por terceiros) poderá ser pago a você; reservamo-nos o direito de cobrar uma taxa de cancelamento. Aplicam-se os T&C.

Temos o compromisso de resolver quaisquer erros, problemas ou cancelamentos da forma mais eficiente possível. Sinta-se à vontade para entrar em contato conosco usando os métodos de contato fornecidos, e nossa equipe dedicada o ajudará durante todo o processo.

Se você considerar o assunto sério o suficiente para registrar uma reclamação, faça sua reclamação por e-mail para complaints@smallworldfs.com ou por escrito para:



Small World Brasil Serviços Financeiros e Turismo Ltda

Av. Nações Unidas, 8501, Regus, 17.º andar. Ed. Eldorado Business Tower

05425-070 São Paulo, Brazil

Se for mais conveniente, você também pode visitar nossa filial. Os endereços podem ser encontrados em nosso site: www.smallworldfs.com.

Se não conseguirmos resolver sua reclamação no prazo de 15 dias úteis, escreveremos para você e forneceremos uma atualização sobre quando esperamos poder lhe dar uma solução.

Se não tivermos resolvido sua reclamação em 35 dias úteis, escreveremos para você explicando o atraso. Nesse momento, você também pode entrar em contato com o órgão regulador local (consulte os detalhes de contato abaixo).

Se não estiver satisfeito com o resultado de sua reclamação ou se estiver insatisfeito com a forma como a reclamação foi tratada, entre em contato com nosso departamento de Conformidade em compliance.br@smallworldfs.

Se continuar insatisfeito, você pode encaminhar a questão para os seguintes contatos:

A SW Brazil opera sob a licença bancária de :

Ouribank

Av. Paulista, nº 1.728

Bela Vista CEP - 01310-919, São Paulo, Brazil

E-Mail: ouvidoria@ouribank.com

Tel: +55 40814444 Ouvidoria: 08006034444

Registrado no

Banco Central do Brasil

Setor Bancário Sul (SBS) Quadra 3 Bloco B - Ed. Sede

CEP: 70074-900, Brasília – DF, Brazil

Tel: +55 (61) 3414-1414 e 3553-1414

Small World Brasil Serviços Financeiros e Turismo Ltda.
Av. Nações Unidas, 8501, Regus 17º andar, Ed. Eldorado Business Tower
São Paulo - Brasil, 05425-070

Brasil
Tel: +55 11 3181-3669