

Resolução de erros e divulgações de cancelamento

O que fazer se achar que houve um erro ou problema: Se achar que houve um erro ou problema com a sua transferência de remessa, estamos aqui para o ajudar. Pode tomar as seguintes medidas para resolver o problema:

1. Contactar um dos nossos escritórios
2. Enviar-nos um e-mail: Em alternativa, pode enviar-nos um e-mail para customer@smallworldfs.com para comunicar as suas preocupações.
3. Ligue-nos para +351 213 849 270

É importante ter em atenção que deve contactar-nos no prazo de 180 dias a partir da data em que prometemos que os fundos seriam disponibilizados ao destinatário. Quando nos contactar, forneça as seguintes informações:

1. O seu nome, endereço ou número de telefone.
2. Descreva claramente o erro ou problema com que se deparou na transferência e explique por que razão considera que se trata de um erro ou problema.
3. Indique o nome da pessoa que deveria receber os fundos. Se disponível, inclua o seu número de telefone ou endereço.
4. Indicar o montante da transferência.
5. Incluir o número da transação (MTN), que se encontra no canto superior direito do recibo.

Após a receção do seu pedido, investigaremos prontamente o assunto e determinaremos se ocorreu um erro. O nosso objetivo é fornecer-lhe os resultados da nossa investigação no prazo de quinze dias úteis. Caso não seja detetado qualquer erro, enviar-lhe-emos uma explicação por escrito. Além disso, se o solicitar, podemos fornecer-lhe cópias da documentação relevante utilizada durante a nossa investigação.

O que fazer se pretender cancelar uma transferência de remessa: O cliente tem o direito de cancelar uma transferência de remessa e nós reembolsaremos o montante a ser transferido para o cliente (na medida em que ainda não tenha sido pago ao destinatário no momento da receção do cancelamento), sendo que apenas o montante líquido (ou seja, menos quaisquer custos ou taxas já pagos, incluindo por terceiros) pode ser pago ao cliente; reservamo-nos o direito de cobrar uma taxa de cancelamento. Aplicam-se os T&C.

Estamos empenhados em resolver quaisquer erros, problemas ou cancelamentos da forma mais eficiente possível. Não hesite em contactar-nos utilizando os métodos de contacto fornecidos e a nossa equipa dedicada ajudá-lo-á ao longo de todo o processo.



Se considerar que o assunto é suficientemente grave para apresentar uma queixa, envie-a por correio eletrónico para customerservice.pt@smallworldfs.com ou por escrito para:

Small World Financial Services Spain, S.A.U

Paseo del Club Deportivo 1, Edifício13, Planta Baja, Pq. Empresarial La Finca

28223 Pozuelo de Alarcon, Madrid, Espanha

Se for mais cómodo, também pode visitar qualquer sucursal da Swiss Transfers. Pode encontrar os endereços no nosso sítio Web em www.smallworldfs.com.

Se não conseguirmos resolver a sua queixa no prazo de 15 dias úteis, escrever-lhe-emos e informaremos quando esperamos poder dar-lhe uma solução.

Se não tivermos resolvido a sua queixa no prazo de 35 dias úteis, escrever-lhe-emos a explicar o atraso. Nessa altura, pode também contactar o nosso Regulador Local (ver detalhes de contacto abaixo).

Se não estiver satisfeito com o resultado da sua queixa ou se não estiver satisfeito com a forma como a queixa foi tratada, contacte o nosso departamento de Compliance em mlro.pt@smallworldfs.com, que se ocupará do assunto em seu nome.

Se continuar insatisfeito, pode continuar a resolver o problema contactando:

Banco de Portugal

Rua do Comércio, 148

1100-150 Lisboa

E-Mail: info@bportugal.pt

Telefone: +351 213 130 000

Small World Financial Services Spain, S.A.U.
Pº Club Deportivo 1, ed.13 Bajo Pq. Empresarial La Finca
Pozuelo de Alarcon, Madrid (28223)

Spain
Tel: +34 917 581 770