

Política de Reclamaciones

OK MONEY SPAIN, S.L.U está comprometida a proporcionar productos y servicios del más alto nivel, aún así, muchas veces las cosas no salen de la manera esperada. Si usted tiene algún tipo de preocupación o está insatisfecho con algún servicio prestado por nuestra empresa, haremos todo lo posible para ayudar a resolver la situación de una manera justa y transparente.

Investigaremos todas las reclamaciones de manera competente, diligente y de forma imparcial, obteniendo información adicional según sea conveniente. Cada reclamación será evaluada de manera individual y de la forma más ágil posible.

Paso 1:

Como presentar una reclamación:

1. Si usted está insatisfecho o tiene alguna reclamación relacionada con la prestación del servicio que ha recibido, esto puede ser atendido por nuestro equipo de servicio de atención al cliente en el número: 901 848 000. Nuestro objetivo será resolver su reclamación de la forma más satisfactoria posible, estamos a su completa disposición de Lunes a Viernes de 9 de la mañana a 6 de la tarde.
2. Alternativamente, puede enviar un correo con su reclamación a los correos electrónicos : reclamaciones@okmoney.es y a reclamaciones@kzoo.es.

Para poder atenderle en su reclamación de la manera mas personalizada posible, se le solicitará la siguiente información:

- i. Su nombre completo y dirección
- ii. Detalles de como podemos ponernos en contacto con usted, incluyendo número de teléfono y correo electrónico.
- iii. Una descripción completa de su reclamación.
- iv. Detalles de lo que le gustaría que hiciéramos para rectificar la situación
- v. Copias de cualquier documentación de apoyo pertinente, incluyendo su número de cuenta (si fuera necesario dado el caso).

Nuestro compromiso con usted:

- ✓ Haremos todo lo posible para resolver su reclamación rápidamente, al final del día hábil siguiente si es posible. Si esto no es posible, dentro de los próximos 5 días laborables, proporcione un reconocimiento escrito de su reclamación y se le facilitarán los detalles de quien está manejando el caso y como contactar con esta persona.
- ✓ Investigaremos a fondo su reclamación.
- ✓ Le mantendremos informado sobre el progreso de su reclamación. Dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción de su reclamación, le enviaremos una respuesta final fundamentada con todas las razones de haber adoptado esa decisión, o bien le explicaremos por qué no estamos en condiciones de darle una respuesta final y de cuando seremos capaces de proporcionársela.

Paso 2:**¿Qué pasa si no quedo satisfecho con la respuesta?**

- Si tiene una reclamación que no ha sido completamente resuelta de la manera mencionada anteriormente, por favor, escriba la reclamación al correo electrónico Compliancespain_aml_ct@dguk.com o escríbanos a la dirección postal: C/ Orense Nº34, Edificio Iberia Mart II, 6ª Planta, 28020, Madrid.
- Una vez que recibamos constancia de que la reclamación ha sido escalada, será remitido a nuestro Departamento de Cumplimiento quien acusará recibo dentro de los cinco días hábiles. Dentro de ese tiempo también se considerará si la reclamación puede ser resuelta de una manera directa.
- Si se requiere más investigación antes de que pueda ser resuelta la reclamación, se comenzará por reunir toda la información necesaria y se harán recomendaciones apropiadas para resolver el caso. Podemos ponernos en contacto con usted durante este periodo para solicitar información adicional o algún tipo de aclaración sobre algún punto de la reclamación.
- Una vez que haya concluido la investigación, le informaremos del resultado. Sin embargo, si la reclamación es más compleja o involucra a personas que no están disponibles dentro del periodo inicial de diez días, podría ser necesario extender el plazo. Si este es el caso, le mantendremos informado de los

avances que se produzcan en la investigación, los motivos de la demora y el nuevo plazo.

Paso 3:**¿Qué pasa si aun así no quedo satisfecho con la respuesta?**

Si no está satisfecho con nuestra respuesta final o con la resolución de su reclamación, puede elevar el caso a la Oficina de Protección al Consumidor local o al Defensor del Consumidor. Se trata de un servicio gratuito, independiente e imparcial que ayuda a resolver disputas (<http://www.ocu.org/contacto>)

Protección de datos personales.

Debido a que estamos sometidos a la Ley de Protección de Datos, las reclamaciones de los clientes serán tratadas de forma individual y personalizada o podrán ser presentadas por un tercero, cuando se haya mandado la autorización correspondiente.