

PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

Si tiene alguna consulta o no está satisfecho, su primer punto de contacto debe ser nuestro equipo de atención al cliente a través del correo electrónico customerservices@cccapi.ky o por teléfono (+1 345 769 1890).

Para que podamos investigar su queja de forma rápida y eficiente, necesitamos los mayores antecedentes posibles. Esto incluye:

- su nombre y número de referencia del cliente (si tiene uno),
- una descripción clara de su queja,
- detalles de cualquier solicitud que pueda tener (es decir, lo que le gustaría que hiciéramos para resolver su queja); y
- copias de documentos relevantes, como correos electrónicos o capturas de pantalla.

Nuestro equipo de atención al cliente tratará de resolver su preocupación lo antes posible. Si está satisfecho con la resolución propuesta de su caso, trataremos su queja como resuelta.

Si no está satisfecho con la resolución propuesta por el equipo de atención al cliente, todos los detalles relacionados con su queja serán enviados a nuestro departamento de cumplimiento. El departamento de cumplimiento:

- envía rápidamente un acuse de recibo por escrito a través de un correo electrónico
- investiga su queja de manera competente, diligente e imparcial
- le mantiene informado sobre la evolución de la investigación de su queja
- envía una 'respuesta final' dentro de los 14 días posteriores a la recepción de la queja con sus hallazgos y conclusiones. La respuesta final confirmará si se debe proponer medidas correctivas o no.

Puede ponerse en contacto con el Departamento de Cumplimiento (que se encarga de la gestión de quejas) al correo: compliance@cccapi.ky.