

PROCEDIMENT DE CONSULTES I QUEIXES DELS CONSUMIDORS

1. Procediment

- (a) Per fer una consulta o una queixa, si us plau, envïi un correu electrònic a tpp.support@jpmorgan.com
- (b) El personal de servei designat rebrà les seves consultes o queixes.
- (c) Si es tracta d'una queixa, s'assignarà un especialista en gestió de queixes perquè l'avalui i n'emeti una resolució.

2. El personal de servei designat obrirà un expedient de totes les consultes i queixes, i en farà el seguiment.

3. Contracte de Nivell de Servei

- (a) Enviarem un avís de rebuda de la consulta o queixa en un termini de 24 hores.
- (b) Tota queixa relacionada amb els pagaments, es resoldrà i s'enviarà una resolució final, per carta o per correu electrònic, al reclamant en un termini de 15 dies hàbils.
- (c) Si degut a circumstàncies excepcionals, una queixa no es pogués resoldre i tancar-se en aquest termini, el personal de servei designat informará d'aquesta circumstancia al reclamant dintre dels 15 dies següents a la recepció de la queixa. La resolució final no podrà excedir el termini de 35 dies a partir de la data de recepció de la queixa.