



For customers

Nuestro procedimiento de quejas

Está en el centro de lo que hacemos

- Nos esforzamos constantemente en ofrecerle una excelente atención al cliente y agradecemos su valoración.
- Estamos comprometidos a tramitar su queja con eficiencia y eficacia y trataremos seriamente con toda queja que se nos presente.
- Nuestro compromiso no termina aquí – registramos, evaluamos y analizamos las quejas para mejorar el nivel de servicio que ofrecemos.

Tramitando su queja

Trataremos de resolver la mayoría de nuestras quejas en cuatro días laborales. Si no podemos, nos pondremos en contacto con usted para informarle sobre quién atenderá su queja, y sobre el posible período de ejecución de nuestra resolución final.

Manteniéndole al tanto

Si no podemos resolver su queja en cuatro días laborales, le contactaremos para actualizarle y, si es posible, confirmar cuándo enviaremos nuestra resolución final.

Quejas para otras empresas

A veces una queja es realmente para otra empresa. En estos casos, remitiremos su queja a la apropiada empresa en cinco días laborales. También le contactaremos para informarle y darle los detalles de contacto de la otra empresa.

The Financial Ombudsman Service

(Defensor del pueblo en Reino Unido)

- Estamos cubiertos por el servicio Financial Ombudsman, a quien usted puede contactar libre de cargo si siente que no hemos tramitado su queja de forma justa.

- Si su queja es algo con lo que el servicio Financial Ombudsman pueda ayudar, le orientaremos en cuanto a cómo remitirla
- Hay límites para remitir su queja al servicio Financial Ombudsman, y podríamos no consentir que el servicio Financial Ombudsman considerase su queja si usted la remitiera fuera de los límites de tiempo permitidos.
- Remitir su queja al servicio Financial Ombudsman no afectará sus derechos legales.

Puede contactar al servicio Financial Ombudsman en:
Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London
E14 9SR
0300 123 9 123
0800 0 234 567

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Puede obtener más información sobre el servicio Financial Ombudsman y sobre los aspectos en los que puede prestarle ayuda en esta página web: www.financial-ombudsman.org.uk

