

# Nuestro procedimiento de quejas

## Usted 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.
- También le mantendremos informado del progreso de la queja.
- Le enviaremos una carta de respuesta final por escrito cuando resolvamos la queja.

## 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.

## Defensor del pueblo en Reino Unido

- Estamos cubiertos por el servicio Financiamiento Ombudsman, a quien usted puede contactar libre de cargo si siente que no hemos tramitado su queja de forma justa o si la queja no se ha resuelto en un plazo de cuarenta días laborales.

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

Puede contactar al servicio Financiamiento Ombudsman en:

Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London  
E14 9SR  
0300 123 9 123  
0800 0 234 567

[complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

Puede obtener más información sobre el servicio Financiamiento Ombudsman y sobre los aspectos en los que puede prestarle ayuda en esta página web: [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)