



Financial Ombudsman Service

**¿Quiere llegar más lejos
con su reclamación?**

póngase en contacto

www.financial-ombudsman.org.uk

llámenos

0800 023 4567

desde fuera del Reino Unido

+44 20 7964 0500

envíenos un correo electrónico

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

escribanos

Financial Ombudsman

Exchange Tower

London E14 9SR

Si así lo desea, también podemos hablar con algún miembro de su familia, amigo/a, así como con cualquier otra persona que le esté ayudando con su reclamación.

Si desea utilizar un idioma o formato distinto, o tiene algún problema de salud que pueda interferir con el uso de nuestros servicios, póngase en contacto con nosotros. Haremos todo lo posible por ayudarle.

Esto es solo una guía general. Si se pone en contacto con nosotros, le explicaremos cualquier tipo de reglas que sean relevantes para su reclamación.



¿Cómo puede ayudar el ombudsman?

¿Ha tenido un problema con una empresa financiera? Si no está satisfecho con el resultado, puede pedirnos que intervengamos.

Somos un servicio gratuito creado por el parlamento para resolver quejas. Si decidimos que ha recibido un trato injusto, tenemos el poder de arreglar la situación.





Podemos resolver quejas relacionadas con la mayoría de servicios financieros, incluyendo:

- cuentas bancarias, pagos y tarjetas
- servicios auxiliares bancarios, por ejemplo, cajeros automáticos o cajas de seguridad
- seguros de protección de pagos (PPI)
- seguros de hogar, coche, viaje y otros
- préstamos y otros créditos, como los de coche
- recaudación de deudas y problemas con el reembolso de la hipoteca
- asesoramiento financiero, inversiones y pensiones

Podemos investigar quejas relacionadas tanto con individuos, como con negocios y entidades benéficas.



**Financial
Ombudsman
Service**

for small businesses

Yo tengo mi propio negocio, ¿me pueden ayudar?

Si su queja ocurrió antes del 1 de abril de 2019, podremos examinar las relativas a microempresas, que son aquellas que:

- tienen una facturación o balance anual que no supera los dos millones de euros y
- menos de 10 empleados.

A partir del 1 de abril de 2019 también podremos revisar las quejas de pequeñas empresas que:

- tienen una facturación anual de menos de 6,5 millones de libras esterlinas (o su equivalente en cualquier otra moneda);

y uno de los siguientes factores:

- un balance total de menos de 5 millones de libras esterlinas (o su equivalente en cualquier otra moneda); o
- menos de 50 empleados.

Sabemos que la situación no siempre es clara. Si contacta con nosotros, le diremos si podemos ayudarle.



¿Cuándo puede intervenir el ombudsman?

Si desea poner una queja, lo primero que debe hacer es permitir que la empresa financiera involucrada tenga la oportunidad de solucionar el problema. Póngase en contacto con ellos para explicarles lo que ha ocurrido y cómo le gustaría que se resolviera.

Si no sabe por dónde empezar, póngase en contacto con nosotros y le ayudaremos a poner las cosas en marcha.

La empresa financiera tiene que dar una respuesta definitiva a su queja dentro de un plazo de ocho semanas como máximo, dependiendo del motivo de la queja.

Si no está satisfecho con el resultado (o no recibe respuesta por parte de la empresa), contacte con nosotros.

¿Cuánto tiempo tengo para realizar una reclamación?

Existen plazos para presentar una reclamación. Es aconsejable que actúe tan pronto como se dé cuenta de que hay un problema.

Es posible que no podamos ayudarle si:

- su reclamación es relativa a algo sucedido hace más de seis años y
- se queja después de tres años desde que supo (o pudo haberse dado cuenta) que tenía motivos para poner una reclamación.

Debe contactar con nosotros en un plazo de seis meses desde la fecha en la que usted recibió la respuesta definitiva por parte de la empresa.

También hay una fecha límite, el 29 de agosto de 2019, para quejarse a su proveedor acerca de un seguro de protección de pagos (PPI) vendido incorrectamente. Puede encontrar más información en www.fca.org.uk/ppi

¿Qué va a ocurrir una vez que me ponga en contacto con usted?

Necesitaremos obtener información sobre usted y sus circunstancias para entender el problema y su impacto.

Además, le pediremos a la empresa que nos dé su opinión acerca de lo ocurrido.

Una vez que tengamos toda la información, analizaremos la situación y le informaremos cómo pensamos resolver su reclamación.

¿Cómo puede arreglar la situación el ombudsman?

En algunas ocasiones, decidimos que la empresa ya ha hecho lo suficiente en respuesta a una queja. Si es así, le explicaremos la razón.

Sin embargo, si decidimos que usted ha recibido un trato injusto, le pediremos a la empresa que arregle la situación. Por ejemplo, podemos pedirles que realicen una o varias de las siguientes acciones:

- disculparse
- pagar una recompensa por pérdidas económicas
- reembolsar tasas y multas que usted no debería haber pagado
- pagar una compensación por los problemas o molestias que haya tenido

Por favor, visite nuestra página web para obtener más información acerca de la cantidad que podemos pedir que le pague la empresa.



¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con su respuesta?

Nuestro proceso tiene dos etapas.

En primer lugar, uno de nuestros investigadores o adjudicadores le dará su respuesta. Podemos solucionar nueve de cada diez quejas de esta forma.

Sin embargo, si no está de acuerdo con nuestra respuesta, puede pedir que un ombudsman tome la decisión final.

Si usted acepta la decisión final del ombudsman, la empresa financiera tendrá que hacer lo que dicte.

Si usted no la acepta, no nos involucraremos más. Aún así, puede presentar su caso ante los tribunales.

Puede informarnos de que ya no necesita nuestra ayuda en cualquier momento. Sin embargo, si nos dice que no está satisfecho, intentaremos encontrar una solución.

¿Cuánto tarda el proceso?

Depende del problema.

Por ejemplo, si se trata de una confusión, puede que podamos solucionar las cosas en unos días. Si necesitamos obtener más información, el proceso podría tardar semanas o meses.

El proceso se podría alargar si su problema es más complejo o usted o la empresa desean que el ombdusman tome la decisión final.

Comuníquenos si su situación es urgente, por ejemplo, si padece alguna enfermedad grave o tiene serios problemas económicos.

Le iremos informando en todo momento de lo que vaya sucediendo para que pueda saber qué esperar.



¿Usar su servicio es como presentarse ante el tribunal?

No, es muy distinto. Somos una alternativa gratuita e informal a los tribunales. Usted no tiene que presentar su caso en persona para hacer uso de nuestros servicios. Además, no va a ser sometido a un contrainterrogatorio, donde cada una de las partes se interrogan entre ellas.

Aclaremos la situación por teléfono, correo electrónico o correo postal, dependiendo de lo que a usted le convenga.

Al contrario que en los tribunales, usted no necesita que nadie le represente. Si así lo desea, también podemos hablar con algún miembro de su familia, amigo/a, o cualquier otra persona que le esté ayudando con la reclamación.

Aun así, ¿puedo acudir a los tribunales?

Nuestro servicio no es adecuado en todas las situaciones. Dependiendo de la situación, puede que sea mejor que se presente ante un tribunal. Por ejemplo, puede que necesite acudir al tribunal si piensa que la pérdida que ha sufrido es mayor a la cantidad que podemos exigir que le pague la empresa.



Por lo general, no investigaremos una causa que ya haya sido investigada en un tribunal.

Si usted está de acuerdo con nuestra decisión final, el tribunal no examinará el mismo problema.

Si no está de acuerdo con la decisión final del ombudsman, puede presentar su reclamación ante un juez. Los tribunales tienen en cuenta diferentes factores, así que puede que su respuesta difiera de la nuestra.

póngase en contacto

www.financial-ombudsman.org.uk

llámenos

0800 023 4567

desde fuera del Reino Unido

+44 20 7964 0500

envíenos un correo electrónico

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

escribanos

Financial Ombudsman

Exchange Tower

London E14 9SR



Registrada como sociedad de responsabilidad limitada en Inglaterra y Gales. Núm. 3725015.
Financial Ombudsman Service, Tower, London, E14 9SR.