



formulario de reclamaciones

Por favor, use este formulario para explicar su reclamación y así sabremos si podemos ayudarle. Si hay algo que no sabe con seguridad o tiene dificultades para rellenar este formulario, llámenos al 0800 032 8000.

Puede enviarnos este formulario por correo electrónico a complaint.info@financial-ombudsman.org.uk o por correo postal a Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London, E14 9SR.

sus datos

en primer lugar, indique sus datos

... y los datos de las personas que reclamen con usted, como el titular de una póliza o cuenta conjunta

nombre		título	
apellidos			
fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa)			
dirección postal			
código postal			

nombre		título	
apellidos			
fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa)			
dirección postal			
código postal			

número de teléfono 1									
número de teléfono 2									
correo electrónico									

número de teléfono 1									
número de teléfono 2									
correo electrónico									

¿Cómo le gustaría que contactásemos con usted? teléfono correo electrónico correo postal

Habrá ocasiones en las que necesitaremos enviarle documentos.
¿Cómo le gustaría recibirlos? correo electrónico correo postal

¿Ha usado nuestros servicios anteriormente? (Esto sirve para vincular la información en nuestro registro) sí no

¿Tiene alguna necesidad práctica con la que podamos ayudarle, como el uso de un tamaño de letra grande, braille o un idioma diferente?

--

la empresa sobre la que se queja

¿sobre qué empresa se está quejando?

su nombre
su dirección incluya el código postal

¿qué ha sucedido hasta ahora?

¿Se ha quejado a la empresa?

sí no

Si su respuesta es afirmativa, ¿cuándo se quejó a la empresa? (dd/mm/aaaa)

La empresa tiene hasta ocho semanas desde esta fecha para enviarle su respuesta final por escrito antes de que podamos investigar la reclamación

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

¿Le ha enviado ya la empresa su respuesta final por escrito?

sí no

¿Se ha llevado a cabo alguna acción judicial relativa a su reclamación (o hay alguna planeada)?

sí no

Si su respuesta es afirmativa, adjunte copias de los documentos pertinentes

¿Cuándo se produjo la consulta, reclamo, servicio o transacción sobre la que está reclamando? (dd/mm/aaaa)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

su reclamación

háblenos del producto o servicio sobre el que quiere reclamar

--

¿Tiene algún número de reclamación u otro tipo de referencia para este producto o servicio?

--

háblenos de su reclamación, ¿qué ha sucedido?

¿cómo le ha afectado lo ocurrido?, ¿económicamente o de otra forma?

¿cómo le gustaría que la empresa solucionara el problema?

continúe en una hoja adicional si es necesario

Si su reclamación es sobre la venta de un seguro de protección de pagos (PPI) o una cuenta bancaria ofrecida como parte de un paquete, deberá rellenar un cuestionario adicional. Puede que ya haya hecho esto si ha reclamado de forma directa a la empresa que considera responsable. Si no es así, puede descargar el cuestionario desde nuestra página web o llamarnos al 0800 032 8000 para solicitar una copia.

- Me gustaría que el Financial Ombudsman Service investigara mi reclamación.
- Según mi leal saber y entender, todo lo que le he dicho es verdad.
- Entiendo que necesitarán utilizar y guardar mis datos personales para resolver mi reclamación, por ejemplo, cómo contactar conmigo, detalles acerca de mi reclamación y, algunas veces, información personal confidencial.
- Entiendo que esto puede incluir la recopilación de mis datos personales por parte de la empresa sobre la que he reclamado y que esta información podría ser compartida con otras partes, como otras empresas que hayan estado involucradas en mi reclamación.
- Entiendo que tienen el deber de publicar las decisiones finales del ombudsman en su página web (ocultando los datos del reclamante), pero que la mayoría de los casos se resuelven sin tener que recurrir a un ombudsman.

¿qué sucede a continuación?

Confirme marcando los círculos correspondientes que:

- **está de acuerdo con la declaración anterior. Nosotros solo podremos investigar su reclamación si lo está.** sí no
- está de acuerdo con que hablemos por teléfono y comprende que nuestras llamadas suelen ser grabadas. De lo contrario, nos tendremos que poner en contacto por correo electrónico o postal. Esto puede implicar que su reclamación tarde más tiempo en resolverse que hablando por teléfono. sí no
- está de acuerdo con que contactemos con usted para que nos dé su opinión sobre nuestros servicios. Contar con las opiniones sobre nuestros servicios es vital para ayudarnos a mejorar nuestro trabajo. Es completamente opcional. sí no

Si ha marcado que está de acuerdo con cualquiera de las declaraciones anteriores, puede retirar su consentimiento en cualquier momento.

.....
firma

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 fecha (dd/mm/aaaa)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 firma

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 fecha (dd/mm/aaaa)

si reclama en nombre de una empresa, organización benéfica o fundación, indique su puesto de trabajo

Si las reclamaciones están relacionadas con cuentas o pólizas conjuntas, cada persona tendrá que firmar y es posible que compartamos los detalles de dicha reclamación con ambos signatarios. Tendrá que firmar incluso si alguien está reclamando en su nombre. Esto demuestra que ha dado su permiso para que esa persona reclame por usted. Si usted o el reclamante conjunto no desean ser contactados para ofrecer su opinión acerca de nuestros servicios o por teléfono, debe contactar con la persona encargada de su caso.

por correo postal a ...
Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London E14 9SR

0300 123 9 123 o 0800 032 8000
Las llamadas son grabadas por motivos de formación y seguimiento
complaint.info@financial-ombudsman.org.uk



quiénes somos

Financial Ombudsman Service Exchange
Tower, London, E14 9SR www.financial-ombudsman.org.uk 0300 123 9 123 o 0800
032 8000

por qué procesamos sus datos personales

Los datos personales son información sobre usted, por ejemplo, su nombre, fecha de nacimiento, detalles financieros y nuestras conversaciones telefónicas. Con su consentimiento, procesamos (p. ej. recogemos, registramos, compartimos) sus datos personales para ayudar a resolver su reclamación, incluidos los datos de categoría especial, como la información sobre su salud, si es algo importante para su caso. Es posible que contactemos con usted para que nos dé su opinión y así mejorar nuestros servicios, pero sólo haremos esto con su consentimiento. Puede que también utilicemos la información sobre su caso para buscar tendencias o problemas de mayor rango en las reclamaciones que recibimos y, de este modo, evaluar y mejorar la eficacia de nuestros servicios. Por ejemplo, puede que revisemos un grupo de reclamaciones similares para comprobar si un producto ha sido vendido de forma injusta y a gran escala a los consumidores y cuál podría ser el motivo. Solo haremos esto si consideramos que existe un interés legítimo.

con quién compartimos sus datos personales

Es posible que comprobemos o compartamos sus datos con la empresa sobre la que reclama y otras partes, como otras empresas o individuos implicados en su reclamación (p. ej. un intermediario, asegurador, prestamista o un reclamante conjunto), o una entidad de referencias crediticias.

Mantendremos su información personal dentro del Área Económica Europea en la medida de lo posible. Si no es posible, tomamos las medidas necesarias para salvaguardar su información.

Si tiene alguna queja sobre el servicio que le hemos proporcionado y no hemos podido resolverla, puede solicitar a un asesor independiente que investigue su reclamación sobre nuestro servicio. Enviaremos los detalles pertinentes al asesor independiente para que pueda investigar y responder a su reclamación del servicio.

durante cuánto tiempo guardamos sus datos personales

Guardaremos sus datos personales el tiempo que necesitemos. Esto incluye:

- Guardaremos su expediente durante 6 años una vez concluido su caso (o durante 3 años si no investigamos su caso por completo).
- Las decisiones del ombudsman se mantienen de forma permanente.
- Si solicita a un asesor independiente que investigue su reclamación sobre nuestro servicio, la oficina del asesor independiente guardará su expediente durante 6 años (o 3 años si no puede resolver su reclamación).

sus derechos

Tiene derecho a retirar su consentimiento para el procesamiento de sus datos personales en todo momento. Asimismo, puede solicitar que eliminemos sus datos personales, y restringir u oponerse a la forma en la que los usamos.

Esto puede dar lugar a que no podamos investigar su reclamación. Es posible que también necesitemos guardar ciertos datos personales para, por ejemplo, evitar reclamaciones duplicadas o cumplir con la ley.

Tiene derecho a recibir cualquier información personal que nos haya dado en una forma fácil de usar, así como hacer que la envíen a otra organización. Asimismo, puede pedirnos una copia de sus datos personales y corregirlos.

qué hacer si no está satisfecho con cómo hemos manejado sus datos personales

En primer lugar, por favor, hable con la persona que está investigando su reclamación (o con su gerente) para que pueda considerar sus inquietudes. También puede contactar con el encargado de protección de datos a través de:

data.protection@financial-ombudsman.org.uk.

Si no le satisface nuestra respuesta, puede contactar con la Oficina del Comisionado de Información en www.ico.org.uk, casework@ico.org.uk o 01625 545 745.