

problemas con su ...

BANCO **HIPOTECA**
TARJETA DE CRÉDITO **PRÉSTAMO**
SEGURO **PENSIÓN**
PPI

**nosotros
le ayudamos**

**su queja y el
ombudsman**



Financial
Ombudsman
Service

GRATIS • JUSTO • UNIVERSAL

Sobre el ombudsman

Si no está conforme con algo que haya hecho una entidad financiera, póngase en contacto con el Financial Ombudsman Service (Servicio de defensa del pueblo en materia financiera).

Acudir a nosotros no le costará nada. Analizaremos la situación y le daremos una visión imparcial. Si algo ha ido mal, le ayudaremos a solucionarlo.

GRATIS

JUSTO

UNIVERSAL

**nosotros
le ayudamos**

El pasado año, más de dos millones de personas se pusieron en contacto con nosotros por problemas relacionados con:

- cuentas bancarias
- tarjetas de crédito, débito y comerciales
- seguro de protección de pagos (PPI)
- otros seguros, como los relacionados con vehículos, viajes y viviendas
- préstamos, incluidos los préstamos rápidos
- otros créditos, como la financiación de automóvil
- hipotecas
- problemas de reembolso y cobro de deudas
- transferencias y pagos en línea
- asesoramiento financiero, ahorros e inversiones
- pensiones

Si no sabe si podremos ayudarle, llámenos al



0800 023 4 567

Díganos si desea que le llamemos de vuelta.
Registramos y controlamos todas las llamadas para mejorar nuestro servicio.

¿Qué debo hacer primero?

En primer lugar, compruebe si la entidad puede solucionar el caso. Póngase en contacto con ella e informe sobre lo ocurrido. Diga también cómo quiere arreglarlo.

La entidad dispone de ocho semanas para entregar la «respuesta definitiva» a su queja. Si usted no está conforme con esta, o no la recibe en ese plazo, comuníquenoslo.



**por dónde
empezar**

Si no sabe por dónde empezar, póngase en contacto con nosotros e informaremos de su problema a la entidad.

¿Cómo solicito que intervengan?

Deberá contactarnos, ya sea por teléfono o a través del sitio web, en un plazo de **seis meses** desde que haya recibido la respuesta definitiva de la entidad. Deberá comunicarnos:

- cierta información personal, como nombre y dirección
- el problema y el modo en que quiere solucionarlo, y
- cierta información clave, como su número de cuenta y su número de póliza.



Díganos si podemos facilitarle el proceso; por ejemplo, recurriendo a un idioma diferente, a un formato distinto, como Braille, una fuente mayor o CD.

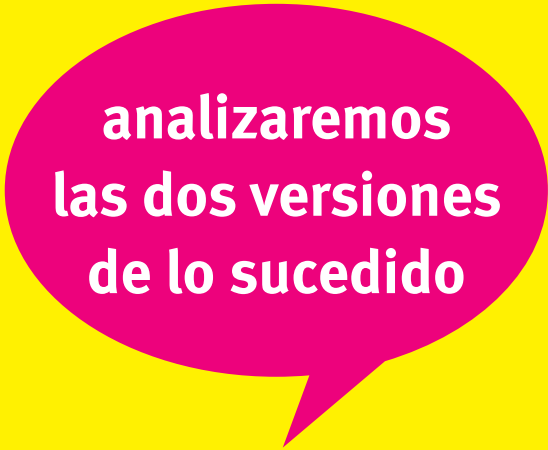
¿Cómo analizarán el problema?

Una vez que disponemos de la información, nosotros:

- pediremos su versión de lo sucedido, así como la de la entidad
- averiguaremos los hechos y los sopesaremos, y
- les comunicaremos nuestra opinión a usted y a la entidad.

Si creemos que es un simple malentendido, o que usted no ha salido perdiendo, se lo explicaremos. Si consideramos que se le ha tratado injustamente, nos pondremos en contacto con la entidad.

Usted no tiene por qué estar de acuerdo con nuestra opinión y, en cualquier momento, podrá solicitar la retirada de nuestra ayuda. No obstante, si nos explica por qué no está conforme, buscaremos la manera más justa de seguir adelante.



**analizaremos
las dos versiones
de lo sucedido**

¿Cuánto tiempo dura el proceso?

Depende del tipo de problema.

Por ejemplo, si hay un malentendido, es posible que lo solucionemos en pocos días. Si tenemos que obtener más información, podría alargarse unas semanas.

En el caso de que el tema sea complejo, o de que usted se queje sobre un seguro PPI, el proceso podría alargarse incluso más. Le informaremos siempre del estado de su caso y de qué cabe esperar.

También podría alargarse si usted o la entidad no están de acuerdo con nosotros y deciden obtener la decisión definitiva de un ombudsman. En la mayoría de los casos, esto no es necesario.

Díganos si su situación es urgente; por ejemplo, si usted se encuentra gravemente enfermo o en dificultades económicas.

¿Hay algún tipo de plazo para solicitar nuestra intervención?

Deberá ponerse en contacto con nosotros en un plazo de **seis meses** desde el momento en que la entidad respondió a su queja.

Es posible que no le podamos ayudar si:

- el motivo de su queja se remonta a más de **seis años** atrás y
- usted se queja transcurridos más de **tres años** desde que se dio cuenta (o pudo haberse dado cuenta) de que existía un problema.

¿Necesito asesoramiento para recurrir al ombudsman?

Queremos que usted se exprese con sus propias palabras: nosotros le explicaremos toda duda que se le plantee. Por eso, no es necesario que pague a otra persona para que interceda por usted, ya sea un abogado o una empresa de gestión de reclamaciones.

La cantidad abonada a un intermediario podría tener que descontarla de la compensación obtenida.

No obstante, si lo prefiere, puede hablar con un familiar o amigo para que le ayuden de manera gratuita, así como con las oficinas de atención al ciudadano.

**nosotros lo
solucionaremos**

Recurrir a un ombudsman, ¿es como ir a juicio?

Somos mucho menos formales que un tribunal. No le pediremos que nos presente su «caso» en persona: le ayudaremos a través del teléfono o por escrito.

Sin embargo, nuestro servicio no es adecuado en todos los casos. Lo máximo que podrá pagar la entidad son 150 000 libras esterlinas. Por eso, si su reclamación abarca una cantidad superior, le recomendamos que acuda a un tribunal.

Si prefiere interrogar usted a la entidad, le aconsejamos que recurra a un tribunal.

No solemos analizar problemas que ya ha revisado un tribunal. Si usted está conforme con la decisión definitiva de nuestro ombudsman, el tribunal no analizará el mismo caso. Esto es así porque nuestras decisiones definitivas son legalmente «vinculantes».

En el caso de que usted no esté conforme con la decisión definitiva del ombudsman, podrá recurrir al tribunal. Puesto que los tribunales aplican un distinto enfoque a las quejas, su respuesta podría ser diferente de la nuestra.

Independientemente de si usted está conforme con la decisión definitiva del ombudsman, nuestra participación finaliza con ella.

Soy dueño de un pequeño negocio, ¿pueden ayudarme?

Nosotros analizamos reclamaciones de empresas pequeñas:


- cuya facturación anual es inferior a dos millones de euros (límite establecido por la legislación de la Unión Europea) y
- cuya cantidad de empleados es inferior a diez.

La situación no siempre es sencilla. Si usted acude a nosotros, le diremos si podemos ayudarle.

¿Pueden multar a entidades?

Nuestra función no es «castigar» ni multar a entidades. Analizaremos qué le ha ocurrido y, si la entidad ha realizado algo mal, nos aseguraremos de que usted reciba su indemnización.

No obstante, sí informamos a la autoridad reguladora, Financial Conduct Authority (FCA), encargada de establecer las normas que rigen las entidades y multar a aquellas que las incumplen.



**esta es
una guía
general**

Nuestras normas son complejas, pero se las explicaremos en la medida en que sean aplicables a su situación.

ombudsman

Herencia vikinga



Gracias a Shaw Trust, una organización benéfica que ayuda a personas con discapacidad, este folleto se presenta de la manera más fácil de leer posible.



Financial
Ombudsman
Service

Llámenos

0800 023 4 567

Centralita 020 7964 1000

Desde fuera del Reino Unido +44 20 7964 1000

Escríbanos

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

Envíenos un correo electrónico

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Síguenos



@financialombuds



Financial Ombudsman Service



financial-ombudsman.org.uk

Si le preocupa el coste de la llamada,
con gusto le llamamos nosotros.