

Reclamaciones ¿Cómo las tramitamos?

Computershare Investor Services PLC,
Sucursal en España

Aunque constantemente nos esforzamos por ofrecerle el nivel más alto posible en nuestros servicios, puede haber ocasiones en que sienta la necesidad de presentar una reclamación.

Cuando surja una reclamación procuraremos resolverla a su satisfacción tan rápido como sea posible.

El enfoque de Computershare para gestionar las reclamaciones

Computershare está comprometida a proporcionar los niveles más altos en el servicio de atención al cliente, garantizando en todo momento que los clientes sean tratados justamente.

Todas las reclamaciones son registradas y supervisadas desde su recepción hasta su resolución. La alta dirección revisa periódicamente los datos de las reclamaciones y el análisis de la causa que las origina con la finalidad de garantizar que cualquier tendencia recurrente es identificada y abordada.

El procedimiento de tramitación de quejas de Computershare

Todas las reclamaciones serán investigadas y respondidas por un empleado con suficiente competencia a través del procedimiento establecido en el [Reglamento para la Defensa del Cliente](#). Este empleado no habrá estado involucrado en el asunto objeto de la reclamación. Tendrán suficiente autoridad (o acceso a alguien que tiene autoridad) para investigar la reclamación y ofrecer, en su caso, una compensación. También, tomarán sus decisiones sobre la base de la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Contacta con nosotros:

Computershare Investor Services PLC,
Sucursal en España

World Trade Center
Edificio Este - 5ª Planta
Muelle de Barcelona
08039 Barcelona

E-mail:

ukcsbrscomplaint@computershare.co.uk

Como estándar de negocio, aspiramos a emitir una respuesta final dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. Cuando ello no sea posible, daremos acuse de recibo de la reclamación dentro de los cinco días hábiles siguientes confirmando que la reclamación está siendo investigada.

En caso de que la respuesta final no pueda ser emitida dentro de cuatro semanas, le comunicaremos por escrito informándole del progreso de la investigación. En todo caso, le aseguramos que nuestra respuesta final será emitida no más tarde de los dos meses después de la recepción de la queja.

Si no ha recibido ninguna respuesta dentro de los dos meses siguientes a la recepción de la reclamación o bien por cualquier razón no está satisfecho con el resultado de la investigación, podrá transmitir su reclamación al Departamento de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores a través de su página web (<https://www.cnmv.es/portal/inversor/Reclamaciones.aspx>) mediante el envío de un formulario o mediante carta a su dirección postal (C/Edison, 4 – 28006 Madrid).