



**DELTASTOCK**

**Procedimiento de queja**

En DELTASTOCK, nuestro objetivo es proporcionar los más altos estándares de servicio, sin embargo, sabemos que, en alguna ocasión usted sienta que tiene motivos de reclamación.

Si no está completamente satisfecho con nuestro servicio, nos gustaría oír hablar de eso - de esa manera, podemos hacer algo para arreglarlo. Nuestro objetivo siempre será la de traer estos asuntos a una conclusión rápida y a su entera satisfacción.

Nosotros deseamos que:

- Sea lo más fácil para usted comunicarnos la queja;
- Darle a su queja la importancia que se merezca;
- Resolver su queja sin demora en el tiempo;
- Hacerle resolver su queja hasta que este usted satisfecho;

Si usted no está satisfecho con cualquier aspecto de nuestros servicios o productos, nos puede mostrar sus preocupaciones de las siguientes maneras:

- **por e-mail:** [compliance@deltastock.com](mailto:compliance@deltastock.com);
- **online:** <http://www.deltastock.com/english/home/feedback.asp?t=6>
- **mediante escrito:** Mediante el envío de la correspondencia oportuna a la oficina que corresponda, por favor diríjase a la Dirección de Cumplimiento Normativo. Con el "**Formulario de Queja del Cliente**" <sup>1</sup> que se encuentra disponible para su conveniencia. Por favor, visite el sitio web de nuestra empresa para encontrar información detallada de la dirección.

Por favor, provea de la siguiente información cuando se ponga en contacto con nosotros:

- Su nombre dirección y número de cuenta si fuera necesario
- Clara descripción de su queja;
- Detalles de lo que le gustaría que hiciéramos;
- Copias relevantes de dicha queja como pantallazos;
- Un teléfono al cual le podamos llamar;

Nuestro objetivo es tratar de resolver su queja inmediatamente. A menudo, sin embargo, las denuncias deben ser investigadas más - si este es el caso, vamos a escribir a usted dentro de tres a cinco días hábiles para:

- Recibo fehaciente de su queja
- Comunicarle cuál será el tiempo de resolución
- Comunicarle quien está detrás de su queja

En la mayoría de los casos, esperamos ser capaces de resolver su queja dentro de los 5 (cinco) días. En circunstancias excepcionales en que su queja es particularmente compleja, las cosas pueden tomar más tiempo para resolver. No obstante, nos mantendremos informados de ningún progreso hasta que su queja haya sido resuelta.

---

<sup>1</sup> *Apéndice No 1*

Nuestro objetivo es que su queja debe ser resuelta lo antes posible por el personal que tenga la experiencia adecuada los conocimientos y la autoridad. Sin embargo, si usted no está satisfecho con nuestra acción o explicación, puede pedir que su caso se refiera a: Jefe de Departamento de Control Interno en Deltastock, 115 G Tsarigradsko Shose Blvd., Megapark Edificio de Oficinas, Oficina de Zona "E", piso 6,. 1784 Sofía, Bulgaria.

En el improbable caso de que no podemos llegar a un acuerdo con usted dentro de 2 (dos) semanas, le enviaremos una carta con "respuesta definitiva" que le explicará nuestra posición final, o dar razones de la demora.

## FORMULARIO DE QUEJA DEL CLIENTE

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_

Número de cuenta: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ Teléfono/FAX: \_\_\_\_\_

Dirección postal: \_\_\_\_\_

Deseo recibir una notificación por vía:

e-mail

Dirección postal

fax

Naturaleza de la queda (Por favor provea de todos los detalles):

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Para ser coppletado por un empleado de DELTASTOCK**

Queja recibida el \_\_\_\_\_ por \_\_\_\_\_  
(fecha) (Nombre y firma del empleado)

Respuesta enviada el \_\_\_\_\_ por \_\_\_\_\_  
(fecha) (Nombre y firma del empleado)



[www.deltastock.com](http://www.deltastock.com)

e-mail: [office@deltastock.com](mailto:office@deltastock.com)