



Morales Advisory Services

Proceso de quejas

En Morales Advisory Services intentamos ofrecer excelente servicio al cliente. Si en algún momento fallamos en satisfacer sus expectativas, por favor entre en contacto con nosotros. Intentaremos resolver cualquier problema a la brevedad posible.

Si usted desea presentar una queja por favor siga el siguiente procedimiento:

¿Cómo presentar una queja formal?

Por favor escribanos detallando los motivos de su queja a:

- complaints@morales.uk
- Morales Advisory Services Ltd
3 Fellow House, 12 Maurice Browne Av, London NW7 1SP

¿Qué pasa después de presentar una queja formal?

Etapa 1: Tiempos de respuesta

Confirmaremos que tu queja ha sido recibida en dos días laborales y emitiremos una respuesta completa en diez días laborales. Te mantendremos informado si hay cualquier retraso en la respuesta de tu queja.

Etapa 2: Investigación de su queja

Su queja será investigada por la Sra. Laura Morales, puede entrar en contacto con ella por e-mail: laura@morales.uk o directamente en su celular: 0208 969 8994.

Analizaremos cuidadosamente los argumentos de su queja, estudiaremos la forma en que ha sido manejado su expediente y reconoceremos los errores que pudimos haber cometido.

En esta etapa del proceso probablemente entremos en contacto con usted para solicitar cualquier información que consideremos necesaria para entender su queja.

Guardaremos detalles de su queja en una sección de su expediente para nuestra investigación y futura referencia.

Etapa 3: Respuesta a su queja

Mandaremos respuesta por escrito dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibimiento de su queja. Mencionaremos los errores cometidos por miembros de nuestro equipo. En algunos casos, donde lo consideremos apropiado, otorgaremos compensación monetaria para arreglar el daño causado a clientes por nuestra negligencia.

¿Qué pasa si usted aún no está satisfecho con nuestra respuesta a su queja?

Puede entrar en contacto con nuestros órganos reguladores:

Para Asesoría en Inmigración la Office of the Immigration Services Commissioner (OISC).

Office of the Immigration Services Commissioner
Complaints Team

Por email: info@oisc.gov.uk

Por correo: Office of the Immigration Services Commissioner
5th Floor, 21 Bloomsbury Street, London WC1B 3HF

En internet: www.gov.uk/oisc

Si usted está considerando tomar alguna acción legal en contra de Morales Advisory Services, le confirmamos que tenemos Seguro de responsabilidad civil profesional para satisfacer quejas.

Sinceramente,

Laura Morales

Morales Advisory Services Ltd