

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. PROCEDIMIENTO

1.1. Forma, contenido y presentación de las quejas y reclamaciones

La presentación por el cliente de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación suficiente, en soporte papel o por medios informáticos o electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación por el cliente de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, aportando el documento fehaciente que acredite la representación; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y para las personas jurídica, el CIF y los datos de inscripción en el registro mercantil que corresponda.
- Dirección postal y/o electrónica a los efectos de notificaciones.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán hacerse llegar presencialmente o por correo postal en Calle Claudio Coello 33, 1ªA (28001 Madrid), o bien mediante correo electrónico a la dirección reclamaciones@crezit.com.

1.2 Admisión de la queja o reclamación. Registro y numeración. Subsanación de defectos. Plazos. Motivos de rechazo de la queja o reclamación.

Recibida la queja o reclamación, el SAC procederá a su registro y numeración, comenzando a computar el plazo de resolución desde la fecha de recepción de la queja o reclamación. Una vez registrada se acusará recibo de la misma al Cliente con indicación del número de reclamación. El plazo de resolución máximo se establece en un (1) mes.

En el supuesto de que la reclamación adolezca de algún defecto, una vez registrada y numerada se requerirá al Cliente por término de diez días naturales improrrogables para que subsane el/los defecto/s (a título de ejemplo: falta de acreditación suficiente de la identidad del reclamante, acreditación de la representación en su caso, concreción de los hechos de la reclamación, ...) indicando en la comunicación el/los defecto/s que han de ser objeto de subsanación, y con advertencia expresa de que de no quedar subsanados en plazo, se procederá a la terminación y archivo de la reclamación, sin más trámite.

Podrá rechazarse la admisión a trámite de una queja o reclamación en los siguientes casos:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- d) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

1.3. Tramitación.

El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la empresa, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

1.4. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación la entidad entendiera que procede rectificar su situación con el reclamante, así lo indicará al cliente, dándole la satisfacción que la entidad estimare oportuna y proporcionada. Poniéndose fin al procedimiento por satisfacción al cliente, mediante la oportuna resolución.

El reclamante podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento, lo que dará lugar a la terminación inmediata del procedimiento, procediéndose a su archivo.

2. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un (1) mes, en los términos expuestos en los apartados precedentes.

La resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia, así como las buenas prácticas.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos o electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, la impresión y conservación de los documentos, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Transcurrido el plazo previsto sin que el Departamento de Atención al Cliente haya comunicado su decisión, el reclamante podrá formular su queja o reclamación ante el Banco de España en un plazo no superior a un año.