

Procedimientos y plazos

para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

■ Plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones

El cliente podrá presentar las reclamaciones que considere, sobre las materias definidas en el punto 2.5 del Reglamento regulador del Servicio de Atención al Cliente, disponiendo de un plazo máximo de dos años desde la fecha en la que tenga conocimiento de los hechos que motiven la queja o reclamación. Transcurrido dicho plazo, no podrá presentar reclamación por dichos hechos.

■ Plazo para la resolución de las quejas o reclamaciones por el Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente dispone de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

■ Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En cualquier caso, la utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, deberá ajustarse a lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada. Número Nacional de Identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- c) Departamento o servicio, y Sociedad del Grupo, donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Manifestación del reclamante en la que indique que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Asimismo, el reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, todas las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación.

La presentación de las quejas o reclamaciones podrá efectuarse, ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de las Sociedades del Grupo AHORRO CORPORACIÓN, así como en la dirección de correo electrónico reclamaciones@ahorro.com, habilitada a este fin.

■ Admisión a trámite de la queja o reclamación

Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, y siempre en el caso de que la queja o reclamación cumpla los requisitos previstos en el apartado 4.3. del Reglamento Regulador del Servicio de Atención al Cliente, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente quien, en el caso de que la reclamación no se tratase de un asunto de su competencia, deberá informar al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Procedimientos y plazos

para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

Se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación, a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución, procediéndose a aperturar expediente por la instancia con competencia para resolver.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de las Sociedades del Grupo AHORRO CORPORACIÓN.

Si no quedase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en un plazo de 10 días naturales, con apercibimiento de archivar la queja o reclamación si no se atiende al requerimiento que se efectúe.

■ Causas por las que se rechazará la admisión a trámite

El Servicio de Atención al Cliente podrá rechazar la admisión a trámite 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 cuyo conocimiento 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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o el reclamante no reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las Entidades a las que les resulta de aplicación el Reglamento regulador del Servicio de Atención al Cliente.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo previsto en el punto 4.1 del Reglamento regulador del Servicio de Atención al Cliente para la presentación de las quejas y reclamaciones.

En el supuesto que se declare no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, que tendrá un plazo de 10 días naturales para presentar las alegaciones que estime pertinentes. Si en el plazo establecido el interesado contesta, y se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final que sea adoptada.

El Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de realizar actuación alguna cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo arbitral o judicial sobre la misma materia.

■ Tramitación de la queja o reclamación

En el curso de la tramitación de los expedientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos Departamentos o Servicios que pudieran verse afectados por la reclamación, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. El Servicio podrá fijar, en cada caso, plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los 15 días naturales.

En el caso de que durante la tramitación del expediente, el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

Procedimientos y plazos

para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

El Servicio podrá, antes de dictar la resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad afectada rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente, justificándolo documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. Procediéndose, en consecuencia, al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El desistimiento de la queja o reclamación por los interesados, que podrá producirse en cualquier momento, dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

■ Finalización del procedimiento

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

La decisión deberá ser siempre motivada e incluirá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

La decisión será notificada a los interesados en un plazo máximo de 10 días naturales, a contar desde la fecha de dicha decisión, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de firma electrónica, 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.

La decisión con que finalice el procedimiento de tramitación de quejas y reclamaciones mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros que corresponda.