

## Reclamaciones por nuestro servicio

Deseamos ofrecer a nuestros clientes un servicio del más alto nivel posible. Nuestra opinión más importante proviene de usted, el cliente. Sus comentarios nos permiten mejorar continuamente nuestro nivel de servicio al cliente.

### **Cómo presentar una queja:**

Si usted, como cliente, no está satisfecho con algún aspecto del servicio que ha recibido y desea presentar una queja, puede presentar una reclamación a la Oficina de Reclamaciones ("Ufficio Reclami") de CaixaBank S.A., Succursale in Italia, utilizando una de las siguientes vías:

- **Por teléfono**, al +39 02 0064 5200;
- **Por correo ordinario a:** "CaixaBank, S.A., Succursale in Italia, Ufficio Reclami - Via Privata Maria Teresa, 7 - 20123 – Milan”;
- **Por e-mail:** [ufficio.reclami@caixabank.com](mailto:ufficio.reclami@caixabank.com);
- **Por e-mail certificado (PEC):** [caixabank-italia@legalmail.it](mailto:caixabank-italia@legalmail.it);
- **Por fax:** +39 02 4032 0392;
- Directamente en la oficina, de 9.00 am a 5.00 pm, contactando con el relationship manager.

Por favor, facilite toda la información posible sobre su queja, incluyendo:

- una descripción de las circunstancias que ocasionan su queja;
- los datos de su cuenta;
- sus datos de contacto;
- qué sugiere que se haga para corregir la situación;
- copias de cualquier documento justificativo que tenga.

No le cobraremos por presentar una queja.

### **Próximos pasos:**

Cuando recibamos su queja, le enviaremos un acuse de recibo por escrito. Lo haremos en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, a partir de la fecha en que recibamos la queja. Una queja recibida en cualquier día que no sea hábil, o después del cierre de un día hábil, puede ser tratada como recibida en el siguiente día hábil.

Intentaremos completar nuestra investigación lo más rápidamente posible y trataremos de darle una respuesta final a su queja en un plazo de siete (7) días hábiles después de haberle enviado nuestra carta de acuse de recibo. Sin embargo, esto puede no ser posible en todos los casos, ya que su queja puede ser particularmente compleja y requerir más tiempo.

Si no podemos completar nuestra investigación en el plazo de siete (7) días hábiles, se lo haremos saber y le mantendremos informado del progreso de nuestra investigación.

En cualquier caso, le enviaremos nuestra respuesta final en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles a partir de la fecha en que hayamos recibido su reclamación.

En el caso de que su reclamación esté relacionada con un servicio de pago, le enviaremos nuestra respuesta definitiva en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que recibamos su reclamación. Cuando no podamos enviar la respuesta definitiva en el plazo de 15 (quince) días laborables, le comunicaremos los motivos del retraso y la fecha prevista de respuesta. En cualquier caso, enviaremos nuestra respuesta definitiva en un plazo máximo de 35 (treinta y cinco) días laborables a partir de la fecha en que hayamos recibido su reclamación.

### **Cómo investigaremos su queja:**

Investigaremos su queja con la mayor rapidez y eficacia posible. Examinaremos todos los hechos de su caso sobre la base de todas las pruebas de que dispongamos y determinaremos un resultado justo y razonable. Nuestro objetivo es ser lo más competentes, diligentes e imparciales posible y siempre haremos todo lo posible para solucionar su problema.

Es posible que necesitemos pedir más información sobre su queja, en cuyo caso nos pondremos en contacto con usted o con cualquier otra persona que necesitemos. Si tenemos que revelar sus datos personales a otra persona a efectos de la investigación, le pediremos primero su permiso de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables.

Cuando sea pertinente, tendremos en cuenta las similitudes con otras quejas que hayamos recibido y las orientaciones reglamentarias aplicables al investigar su queja.

### **¿Qué es una respuesta final?**

Una respuesta final es nuestra respuesta escrita en la que exponemos las conclusiones de nuestra investigación de su reclamación, así como ofrecemos cualquier medida de reparación o corrección que consideremos adecuada.

Si desestimamos su reclamación, le daremos una explicación clara y exhaustiva de los motivos de la desestimación, así como las indicaciones necesarias sobre la posibilidad de recurrir al Defensor del Pueblo Bancario y Financiero (ABF) o a otro sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

### **¿A quién puedo dirigirme si no estoy satisfecho con el resultado de una reclamación?**

Después de presentar una reclamación, si no está satisfecho con el resultado o si no ha recibido una respuesta del Banco en los términos de las preguntas y respuestas anteriores, puede dirigirse a:

- El Árbitro Bancario Financiero (ABF). Para saber cómo ponerse en contacto con el ABF y el ámbito de su competencia puede consultar la página web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) y la [información](#) al respecto, así como solicitar información en las sucursales del Banco de Italia o preguntar al Banco;
- El Conciliador Bancario y Financiero creado por la "Conciliatore Bancario Finanziario Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie", inscrito en el n°3 del registro correspondiente del Ministerio de Justicia. El reglamento del Conciliador Bancario y Financiero puede consultarse en la siguiente página web: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o solicitarse a nuestro banco;
- A otro organismo especializado inscrito en el registro correspondiente del Ministerio de Justicia. La lista de organismos de mediación está disponible en [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

Toda la información sobre el procedimiento ante el Árbitro Bancario y Financiero en este enlace

CaixaBank realiza y publica el Informe Anual sobre la Gestión de las Reclamaciones. Este Informe está a su disposición en nuestra web [www.caixabank.it](http://www.caixabank.it) en el apartado de Información regulatoria y Financiera.