

009-NR000390

03/12/2013 | Departamento de Organización

NORMA DE GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Aprobada en la reunión del Comité Ejecutivo de Crèdit Andorrà el día 3 de diciembre de 2013

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	CANALES DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	3
2.1.	Canales internos	3
2.1.1.	Contact Center	4
2.1.2.	Web Crèdit Andorrà	4
2.1.3.	Oficinas y gestores	4
2.1.4.	Reclamaciones recibidas por escrito	5
2.2.	Canales externos	5
2.2.1.	Reclamaciones presentadas en la Batllia	5
2.2.2.	Reclamaciones presentadas al Servicio de Policía	5
2.2.3.	Reclamaciones presentadas al INAF	5
2.2.4.	Reclamaciones presentadas a asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios o a cualquier otro organismo	6
2.3.	Supuestos donde se podrá solicitar documentación o información suplementaria	6
2.4.	Supuestos donde se informará al usuario que no se dará trámite a la reclamación	6
3.	CIRCUITO DE RECLAMACIONES	6
3.1.	Recepción de las reclamaciones	6
3.1.1.	Centralización y envío de las reclamaciones	6

3.1.2.	Criterios para designar al área o departamento receptor de la reclamación	7
3.1.3.	Análisis de la reclamación del cliente	7
3.2.	Respuesta al cliente	8
3.2.1.	Modelo de respuesta.....	8
3.2.2.	Plazos	8
3.2.3.	Reporting	8
3.3.	Particularidades en las reclamaciones	9
4.	CIERRE DE LAS RECLAMACIONES	9
4.1.	Seguimiento.....	9
4.2.	Archivo.....	9
4.3.	Estadísticas	9
5.	ANEXOS	10
5.1.	Modelo de reclamación del usuario	10
5.2.	Modelo de carta: Recepción y tratamiento de la reclamación	12
5.3.	Modelo de respuesta a los usuarios	13
5.4.	Modelo de carta: Datos incompletos en la reclamación	14
5.5.	Modelo de carta: Respuesta negativa a la reclamación	15

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 8/2013 del 9 de mayo sobre los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las entidades operativas del sistema financiero, la protección del inversor, el abuso de mercado y los acuerdos de garantía financiera, publicada el día 5 de junio de 2013 en el “Butlletí Oficial del Principat d’Andorra”, dispone en su artículo 14.3, que las entidades operativas del sistema financiero tienen que establecer, aplicar y mantener procedimientos efectivos y transparentes que permitan un tratamiento razonable y rápido de las reclamaciones presentadas por los clientes o potenciales clientes, y tienen que guardar un registro de cada reclamación y de las medidas adoptadas para su resolución.

En el marco de esta Ley, la norma de Gestión de las Reclamaciones describe los canales existentes y las actuaciones establecidas para que, tanto los clientes como los usuarios de servicios del Banco que no tengan la condición de clientes (en adelante denominados genéricamente usuarios), puedan dirigir sus reclamaciones para que el Banco emita las correspondientes respuestas siguiendo unas pautas comunes.

Los objetivos que el Banco y cualquiera de las entidades operativas del sistema financiero andorrano del Grupo Crèdit Andorrà (en adelante, Crèdit Andorrà) quieren conseguir respecto a las reclamaciones efectuadas por los usuarios son:

- Ofrecerles diferentes posibilidades que les permitan comunicarse con el Banco de la manera que les sea más cómoda y que permitan al Banco actuar de la mejor forma según cuál sea el supuesto planteado.
- Detectar las posibles deficiencias que permitan incorporar mejoras tanto en nuestros procesos internos como en la relación con los usuarios.
- Obtener y mantener un elevado grado de satisfacción de los usuarios.
- Identificar los motivos de las reclamaciones para poder realizar un cuidadoso control interno de las mismas que permita obtener datos estadísticos fiables.

El Departamento de Cumplimiento Normativo es el responsable de centralizar y administrar las reclamaciones presentadas por los usuarios. Las áreas o departamentos responsables mencionados en esta norma tendrán competencia para decidir y resolver la reclamación efectuada.

Esta Norma ha sido aprobada por el Comité Ejecutivo el día 03.12.2013 y está disponible en la Intranet del Banco.

2. CANALES DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

2.1. Canales internos

Los usuarios de Crèdit Andorrà tienen a su disposición una serie de canales internos creados como vía de comunicación para poder exponer sus reclamaciones. Los idiomas en los cuales se aceptarán las reclamaciones de usuarios serán el catalán, el castellano, el inglés y el francés.

2.1.1. Contact Center

Queda establecido el teléfono 88 88 88 como teléfono de contacto genérico desde donde el Contact Center atenderá cualquier duda de los clientes. El Contact Center informará al usuario cuáles son los diferentes canales de los que dispone para tramitar su reclamación:

- Vía oficina, donde le facilitarán el Modelo de Reclamación de Clientes que tendrá que rellenar y firmar. El cliente podrá dejar estos documentos en cualquiera de las oficinas de Crèdit Andorrà o enviarlos por correo postal a la siguiente dirección:
Crèdit Andorrà, S.A.
Servicio de Reclamaciones
Av. Meritxell, 80 - AD500, Andorra la Vella.
- Vía web de Crèdit Andorrà (ver punto 1.1.2.).

Cualquier reclamación recibida por escrito, vía correo postal o las reclamaciones que se realicen desde las oficinas, se tendrán que transmitir al Departamento de Cumplimiento Normativo que centralizará y administrará todas las reclamaciones y las enviará, posteriormente, a las áreas o departamentos competentes para su estudio y resolución.

2.1.2. Web Crèdit Andorrà

A través de la web de Crèdit Andorrà (www.creditandorra.ad), los usuarios también podrán dirigirse al Banco para presentar sus reclamaciones así como los documentos justificantes necesarios. Los campos que el usuario tendrá que rellenar corresponden a los campos del Modelo de Reclamación del usuario (Anexo 1), disponible en la Intranet. Estas reclamaciones llegarán directamente al Departamento de Cumplimiento Normativo.

2.1.3. Oficinas y gestores

En el caso que un usuario quiera formalizar una reclamación desde una oficina, el gestor que le atienda hará un primer análisis de la situación y, con el asesoramiento del responsable de la oficina, se decidirá si se puede resolver la incidencia desde la misma oficina.

Si después de este análisis, la resolución de la incidencia no está a su alcance, o si el usuario insiste en hacer la reclamación, el gestor le facilitará una copia del Modelo de Reclamación del usuario (Anexo 1) para que la cumplimente y la firme y comprobará que el reclamante la cumplimenta adecuadamente.

Posteriormente, el gestor le facilitará una copia de la misma y tanto en el original como en la copia tendrán que constar:

- La fecha de recepción de la queja con el sello fechador.
- El nombre y la firma del gestor.

El usuario podrá adjuntar a la reclamación todos los documentos que considere oportunos para fundamentarla. En este caso, el gestor tendrá que visar los documentos adjuntos en la forma indicada en el párrafo anterior.

Cualquier reclamación gestionada desde las oficinas se tendrá que enviar obligatoriamente mediante la entrada de un CRM (Client Relationship Management) en el sistema como medio de control del envío de los documentos desde la oficina y de la recepción de los mismos en el Departamento de Cumplimiento Normativo. El gestor que trate la reclamación con el usuario será el responsable de enviar la reclamación presentada y los documentos que la acompañen, con la máxima celeridad, al Departamento de Cumplimiento Normativo.

2.1.4. Reclamaciones recibidas por escrito

En el caso de que cualquier departamento del Banco reciba una reclamación por escrito por parte de un usuario, podrá:

- O bien transmitirla inmediatamente al Departamento de Cumplimiento Normativo mediante la entrada de un CRM, tal y como se realiza desde las oficinas.
- O bien llevarla personalmente, también de manera inmediata, al Departamento de Cumplimiento Normativo para registrarla y proceder a su tratamiento.

2.2. Canales externos

Las reclamaciones de usuarios que provengan de canales externos, pueden tener diferentes orígenes.

2.2.1. Reclamaciones presentadas en la Batllia

Este tipo de reclamaciones hacen referencia a las recibidas en la Batllia de Andorra, ya sea en el ámbito civil, penal o administrativo y en el marco de todo tipo de procedimientos.

El Departamento que recibirá este tipo de reclamaciones será el de Prevención del Blanqueo. Este departamento trasladará la reclamación al Servicio Jurídico que evaluará, en cada caso, la estrategia a seguir para la mejor defensa de los intereses de Crèdit Andorrà y realizará el seguimiento.

Coordinadamente con el Servicio Jurídico, el Departamento de Prevención del Blanqueo tomará las medidas preventivas necesarias respecto al usuario, avisando al gestor de la existencia y de la naturaleza de la reclamación. El gestor no podrá ponerse en contacto con el usuario, pero estará atento, a partir de ese momento, a cualquier transacción o movimiento que el usuario quiera realizar o realice en su cuenta, informando al Departamento de Prevención del Blanqueo de cualquier actuación del usuario o movimiento de la cuenta que no obedezca a una operativa normal de la misma hasta a la fecha de la reclamación.

El Departamento de Prevención del Blanqueo también tendrá que informar al Departamento de Cumplimiento Normativo de las diferentes reclamaciones recibidas vía Batllia, así como del supuesto de hecho que lo haya motivado, a efectos de su registro y control estadístico. El Servicio Jurídico se podrá poner en contacto con las áreas que, a su entender, tengan relación con la reclamación efectuada por el usuario, ya sea con la finalidad de obtener más información, ya sea para llegar a un acuerdo entre las partes.

2.2.2. Reclamaciones presentadas al Servicio de Policía

Estas denuncias seguirán el mismo circuito que las reclamaciones presentadas en la Batllia.

2.2.3. Reclamaciones presentadas al INAF

Las reclamaciones que provengan del INAF (Institut Nacional Andorrà de Finances) se recibirán, se gestionarán y se tramitarán en el Área de Control de Gestión y Planificación Financiera que es quien tiene asignada la relación con este organismo. Estas reclamaciones se harán llegar al Departamento de Cumplimiento Normativo a efectos de registro y control estadístico.

El Área de Control de Gestión y Planificación Financiera podrá trasladar las reclamaciones al Servicio Jurídico para que colabore con ella en su tramitación y resolución. Tratándose de una reclamación oficial, las respuestas las dará directamente el Área de Control de Gestión y Planificación Financiera al INAF, contestando a los requerimientos que soliciten y en la forma y plazos de respuesta que vengán especificados desde el INAF.

2.2.4. Reclamaciones presentadas a asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios o a cualquier otro organismo

Estas reclamaciones serán recibidas por el Departamento de Cumplimiento Normativo que las remitirá a las áreas o departamentos competentes que puedan aclarar o solucionar la reclamación presentada. En este caso, el gestor podrá ponerse en contacto con el usuario que ha presentado la reclamación ante la Institución, organismo o asociación para encontrar una posible solución. Su tratamiento será el mismo que cuando un usuario realiza la reclamación vía un canal interno.

2.3. Supuestos donde se podrá solicitar documentación o información suplementaria

- Cuando en el Modelo de Reclamación para el usuario no consten datos esenciales.
- Cuando falte concreción en el motivo de la reclamación o cuando ésta no se refiera a operaciones concretas.
- Cuando el usuario no aporte los documentos o datos que justifiquen los hechos reclamados.

El área encargada de gestionar la reclamación será quien tenga que efectuar la solicitud de documentación o información complementaria al usuario. La solicitud de datos complementarios al usuario se podrá hacer utilizando el modelo de carta: Datos incompletos de la reclamación (Anexo 4), disponible en la Intranet.

Crédit Andorrà tendrá la obligación de responder a todas las reclamaciones debidamente presentadas por los usuarios. Crédito Andorrà tendrá que contestar a las reclamaciones presentadas que tengan que resolver, por orden de presentación, en la medida de lo posible.

2.4. Supuestos donde se informará al usuario que no se dará trámite a la reclamación

Si se producen los siguientes supuestos, el Departamento de Cumplimiento Normativo pondrá en conocimiento del interesado el motivo por el cual no se dará trámite a la reclamación presentada:

- Cuando se tenga constancia de que los hechos reclamados son competencia de órganos administrativos o judiciales.
- Cuando se reiteren reclamaciones ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando se presente una reclamación en un idioma diferente de los especificados en esta norma.
- Por el transcurso del plazo para la presentación de reclamaciones establecido en las Condiciones Generales de Apertura de Cuenta firmadas por el cliente.

3. CIRCUITO DE RECLAMACIONES

3.1. Recepción de las reclamaciones

3.1.1. Centralización y envío de las reclamaciones

La totalidad de las reclamaciones recibidas, ya sea por los canales internos o externos, a excepción de las demandas que provengan de la Batllia, de la Policía y del INAF, se centralizarán en el Departamento de Cumplimiento Normativo, de acuerdo con lo previsto en los apartados anteriores.

Una vez registrada la reclamación, el Departamento de Cumplimiento Normativo se pondrá en contacto con el reclamante, por el medio que éste le haya especificado en el Modelo de Reclamación del usuario, mediante la Carta de Recepción y Tratamiento de la Reclamación (Anexo 2), informándole de los siguientes datos:

- Fecha de entrada de la reclamación en la entidad.
- Número de registro asignado.
- Motivo de la reclamación hecha por el cliente.
- Se informará que la reclamación está en proceso de tratamiento.

En el supuesto de presentación de reclamaciones que provengan de la Batllia, de la Policía y del INAF no será necesario remitir la Carta de Recepción y Tratamiento de la Reclamación.

El Departamento de Cumplimiento Normativo enviará el Modelo de Reclamación del usuario al área o al departamento que pueda aportar una respuesta a la reclamación presentada, que será responsable de su resolución, firma y posterior envío al Departamento de Cumplimiento Normativo.

3.1.2. Criterios para designar al área o departamento receptor de la reclamación

El Departamento de Cumplimiento Normativo, según el tipo de reclamación presentada y considerando el ámbito de actuación de las diferentes áreas del Banco, remitirá la reclamación a quien considere que tiene que tramitarla y, eventualmente, resolverla.

Si, por algún motivo, el área inicialmente escogida no pudiera dar respuesta a la reclamación, ésta deberá argumentar los motivos por los cuales no puede tratarla y comunicárselo al Departamento de Cumplimiento Normativo que, considerando los argumentos, tendrá que evaluar qué área es la más adecuada para la tramitación de la reclamación.

3.1.3. Análisis de la reclamación del cliente

El área o departamento receptor analizará la reclamación y, si lo considera necesario, podrá solicitar información o documentación adicional al reclamante, a la oficina o a otras áreas o departamentos para conocer exactamente los motivos y circunstancias que han provocado la reclamación.

Si el tipo de reclamación lo requiriera, el departamento competente podrá solicitar al Servicio Jurídico su intervención con la finalidad de prestar el apoyo jurídico que merezca el asunto. Si se considera oportuno, se podrán hacer propuestas de resolución para llegar a una solución amistosa o equitativa, siendo también el momento para reconocer y resolver errores previos en la actuación del Banco.

Una vez disponga de toda la información necesaria, el departamento competente redactará y cumplimentará el documento Modelo de Respuesta a los usuarios (Anexo 3), disponible en la Intranet, lo firmará y lo enviará al Departamento de Cumplimiento Normativo por correo electrónico.

Para las reclamaciones en las cuales se tenga que proceder al abono de algún importe, se actuará según se detalla:

- Si el reclamante solicita el abono de algún importe no contabilizado previamente en su cuenta, se seguirá la [Norma de Menyscapte Administratiu](#), disponible en la Intranet.
- Si el reclamante solicita la retrocesión de un importe ya cobrado en su cuenta, y según el importe reclamado, se procederá al abono mediante la operativa de "Gestión de Comisiones".
- Si el reclamante solicita el abono de unos intereses por los cuales se ha llegado a un acuerdo con el Banco, se actuará mediante la transacción "Interés".

3.2. Respuesta al cliente

3.2.1. Modelo de respuesta

El Departamento de Cumplimiento Normativo revisará que el contenido de la respuesta redactada se ajusta a la relación de los hechos y a la reclamación efectuada por el usuario. Si no fuera el caso, reenviará la respuesta al área o al departamento competente para que la complete o la adecúe.

La respuesta a la reclamación deberá ser concisa y concreta, aunque sea negativa (Anexo 5), y tendrá que contestar a todos los puntos expuestos por el cliente sin perjuicio de que, además, se expongan otros datos complementarios que se consideren de interés.

Si la reclamación es presentada en catalán, castellano, francés o inglés, la respuesta a la reclamación se redactará en el mismo idioma que el que haya usado el usuario reclamante.

Una vez revisada la respuesta, el Departamento de Cumplimiento Normativo la enviará al Departamento de Marketing que, cumpliendo con sus funciones de responsable de cualquier tipo de comunicación con los clientes, verificará la presentación del documento que recibirá el usuario, será el encargado de hacer firmar la carta de respuesta a dos apoderados del área o del departamento que haya dado respuesta a la reclamación y enviará la respuesta al usuario, ya sea por correo electrónico o por correo postal.

Finalmente, el Departamento de Marketing enviará una copia de la carta enviada al Departamento de Cumplimiento Normativo para poder cerrar y archivar la reclamación.

3.2.2. Plazos

De acuerdo con lo establecido en el artículo 27.2 de la Ley 13/2013, del 13 de junio, de competencia efectiva y protección del consumidor, publicada el día 10 de julio de 2013 en el Butlletí Oficial del Principat d'Andorra, el plazo de resolución máximo de la reclamación es de un mes a contar desde la recepción al Banco del Modelo de Reclamación del usuario.

El compromiso de respuesta se establece pues en 30 días naturales a contar desde la recepción del Modelo de reclamación para usuarios.

- El Departamento de Cumplimiento Normativo dispondrá de un plazo de 2 días a partir de la entrada de la reclamación al Banco para asignar la reclamación al área o al departamento competente, y éste confirmar que efectivamente se hará cargo de su tratamiento.
- El área o departamento competente tendrá 20 días naturales para dar redactada al Departamento de Cumplimiento Normativo su respuesta, haciendo las correspondientes comprobaciones con el resto de áreas o departamentos.
- Una vez recibida la respuesta, el Departamento de Cumplimiento Normativo dispondrá de un plazo de 2 días para realizar la pertinente comprobación del contenido de la misma.
- Posteriormente, y dentro del margen de los 30 días naturales, el Departamento de Cumplimiento Normativo tendrá que dar un margen de 6 días al Departamento de Marketing para la realización de su tarea de verificación de la presentación de la respuesta y el envío de ésta al reclamante.

Este plazo no será aplicable a las reclamaciones presentadas en la Batllia, la Policía y el INAF.

3.2.3. Reporting

El Departamento de Cumplimiento Normativo tendrá que realizar un resumen trimestral al Consejero Delegado y al Director General de Negocio de todas las reclamaciones que haya recibido Crèdit Andorrà para que tengan conocimiento de los supuestos de reclamaciones que se dirigen al Banco.

En este resumen, tendrá que constar la oficina, el gestor, el número de cuenta del cliente y el importe de la reclamación (si aplica), una breve descripción del motivo de la queja y el estado en el que se encuentre la reclamación en cuestión.

3.3. Particularidades en las reclamaciones

Las reclamaciones de usuarios derivadas de una presunta vulneración del secreto bancario o de la normativa vigente en materia de protección de datos personales serán recibidas por el Departamento de Cumplimiento Normativo, que las tendrá que resolver con la obligatoria intervención del Servicio Jurídico.

4. CIERRE DE LAS RECLAMACIONES

4.1. Seguimiento

El Departamento de Cumplimiento Normativo, a parte de su función de centralización de las reclamaciones, también tendrá que llevar a cabo el control de la resolución de las mismas, así como realizar una tarea de supervisión del circuito establecido en la presente norma, y del cumplimiento de los plazos establecidos para su resolución.

4.2. Archivo

La totalidad de las reclamaciones recibidas en Crèdit Andorrà y las respuestas tramitadas, deberán ser debidamente archivadas y ordenadas por su número de registro en el Departamento de Cumplimiento Normativo.

4.3. Estadísticas

El Departamento de Cumplimiento Normativo realizará tareas estadísticas con el contenido del archivo de reclamaciones que permitan controlar y definir los riesgos (reputacionales u otros...) de los que ha sido objeto Crèdit Andorrà.

5. ANEXOS

5.1. Modelo de reclamación del usuario



Reclamación

1-A. Datos personales del reclamante

Nombre y apellidos
Pasaporte/Documento de identidad*
Dirección de notificación
Código postal País
Teléfono de contacto Correo electrónico
Número/s de cuenta (a la/s que hace referencia la reclamación)

1-B. Datos personales del representante (en su caso)

Nombre y apellidos
Pasaporte/Documento de identidad*
Dirección de notificación
Código postal País
Teléfono de contacto Correo electrónico
Copia del documento que acredite la representación

* Adjuntar fotocopia

2. Oficina relacionada con la reclamación

.....

3. Canal de envío de la respuesta a la reclamación

Correo electrónico Correo postal

4. Producto o servicio bancario objeto de reclamación

Préstamos y créditos Cheques o pagarés
 Préstamos hipotecarios Recibos y domiciliaciones
 Certificados de depósito Efectos comerciales
 Cajeros automáticos Transferencias
 Atención al cliente Inversiones
 Tarjetas Otros (especificar)

5. Resumen de la reclamación

(especifique la fecha y los hechos que han motivado su reclamación, y adjunte toda la documentación justificativa)

.....
.....
.....
.....
.....



Reclamación

6. Importe de la reclamación (en su caso)

.....

7. Documentación aportada

- Copia de contratos
 - Copia de transacciones.....
 - Otros documentos (detállelos a continuación)
-
-
-
-
-

El reclamante hace constar que las cuestiones planteadas en la presente reclamación no han sido objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia del Principado de Andorra ni están pendientes de resolución por ningún órgano administrativo andorrano. En caso de que esta reclamación se haya tramitado a través de una oficina de la red de Crédit Andorrà, S.A., el cliente declara recibir una copia de dicho documento sellada por la oficina.

En caso de que la reclamación sea tramitada por un representante del reclamante, únicamente se tendrán en cuenta los datos de contacto de dicho representante. Todos los campos del presente documento son obligatorios. Si el reclamante quisiera enviar su reclamación vía correo postal, deberá dirigirla a la siguiente dirección:

Crédit Andorrà, SA
Servicio de Reclamaciones
Av. Meritxell, 80, AD500, Andorra la Vella

En, a de de

Firma del reclamante

Si la reclamación se presenta en una oficina de Crédit Andorrà, S.A., especifique:

Nombre del empleado:

Firma del empleado:

Fecha de recepción de la reclamación:

Sello de la oficina receptora:

Aviso legal

De conformidad con la Ley Orgánica 15/2003 de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que los datos contenidos en este documento se incorporarán para su tratamiento a un fichero de titularidad exclusiva de Crédit Andorrà, S.A. Todos los datos solicitados son necesarios para poder tramitar su reclamación y ponernos en contacto con usted. Dicho esto, ponemos en su conocimiento su derecho a acceder a dichos datos, rectificarlos, cancelarlos u oponerse a su tratamiento. A tal efecto, puede enviar una notificación escrita directamente a Crédit Andorrà, S.A., bien por correo electrónico a la dirección info@creditandorra.ad, o bien por correo postal a: Av. Meritxell, 80, AD500, Andorra la Vella.



5.2. Modelo de carta: Recepción y tratamiento de la reclamación



Crédit Andorrà

CRÈDIT ANDORRÀ, SA
Servicio de Reclamaciones
Av. Meritxell 80
AD500 Andorra la Vella
(Principat d'Andorra)

Andorra la Vella, de de

(_____)

Señor/a,

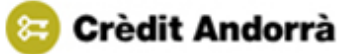
En relación a su reclamación, que registrada en CRÈDIT ANDORRÀ, SA el día de de , mediante , bajo el número , y en la que hacía constar su queja relación a..... , les informamos que:

- Su reclamación está en proceso de estudio y resolución por parte del Departamento correspondiente de nuestra entidad bancaria.
- El plazo máximo de resolución de su reclamación será de 30 días naturales a partir de la fecha de entrada de la misma en nuestra entidad bancaria; en consecuencia, el plazo de resolución de la misma finaliza el día de de .

Estamos a su disposición para cualquier aclaración que les sea necesaria.

CRÈDIT ANDORRÀ, SA

5.3. Modelo de respuesta a los usuarios



CRÉDIT ANDORRÀ, SA
Servicio de Reclamaciones
Av. Meritxell, núm. 80
AD500 Andorra la Vella
(Principat d'Andorra)

Andorra la Vella, de de

()

Señor/a,

En relación a la reclamación, que va tuvo entrada en CREDIT ANDORRÀ, SA el día de de mediante registrada bajo el número i en la que se hacía constar la queja en relación a, les informamos que:

- Aceptemos su reclamación por los motivos que le ponemos de manifiesto a continuación:
 -
 -
 -

- No podemos aceptar su reclamación por los motivos que le ponemos de manifiesto a continuación:
 -
 -
 -

Estamos a su disposición para cualquier aclaración que le sea necesaria.

CRÉDIT ANDORRÀ, SA



5.4. Modelo de carta: Datos incompletos en la reclamación



Crédit Andorrà

CRÉDIT ANDORRÀ, SA
Servicio de Reclamaciones
Av. Meritxell 80
AD500 Andorra la Vella
(Principat d'Andorra)

Andorra la Vella, de de

()

Señor/a,

En relación a la reclamación, que tuvo entrada en CRÉDIT ANDORRÀ, SA el día de de mediante , que fue registrada bajo el número , y en la que se hacía constar la queja en relación a le informamos que, para continuar con la tramitación de su reclamación es necesario que nos facilite la siguiente documentación:

- Relación de datos no aportados que son imprescindibles para resolver la reclamación.
- Concreción i/o aclaración del motivo de la reclamación.
- Documentación acreditativa de los hechos objeto de la reclamación presentada.

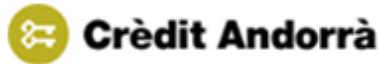
Será necesario que hagan llegar la documentación solicitada a la dirección mencionada en la cabecera, en el plazo de días naturales a partir del día siguiente de la recepción de la presente carta.

Les informamos que de no atender a esta solicitud en el plazo establecido se tendrá su reclamación per desistida.

Estamos a su disposición para cualquier aclaración que le sea necesaria.

CRÉDIT ANDORRÀ, SA

5.5. Modelo de carta: Respuesta negativa a la reclamación



CRÈDIT ANDORRÀ, SA
Servicio de Reclamaciones
Av. Meritxell 80
AD500 Andorra la Vella
(Principat d'Andorra)

Andorra la Vella, de de

(_____)

Señor/a,

En relación a la reclamación, que tuvo entrada en CRÈDIT ANDORRÀ, SA el día de de , mediante que fue registrada bajo el número , y en la cual se hacía constar la queja en relación a le informamos que no corresponde dar trámite a su reclamación por el siguiente motivo (indicar solamente el motivo que corresponda):

- Cuando se tenga constancia de que los hechos reclamados sean competencia de órganos administrativos o judiciales.
- Cuando se reiteran reclamaciones ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Por el transcurso del plazo para poder presentar reclamaciones establecido en las Condiciones Generales de Apertura de Cuenta firmadas por el cliente.
- Otros motivos que puedan suceder.

Estamos a su disposición para cualquier aclaración que le sea necesaria.

CRÈDIT ANDORRÀ, SA