

009-NR000390

03/12/2013 | Departament d'Organització

NORMA DE GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS

Aprovada en la reunió del Comitè Executiu de Crèdit Andorrà el dia 3 de desembre de 2013

Índex

1.	INTRODUCCIÓ	4
2.	CANALS D'ATENCIÓ ALS USUARIS	4
2.1.	Canals interns.....	4
2.1.1.	Contact Center	4
2.1.2.	Web Crèdit Andorrà	5
2.1.3.	Oficines i gestors	5
2.1.4.	Reclamacions rebudes per escrit.....	5
2.2.	Canals externs.....	5
2.2.1.	Reclamacions presentades davant la Batllia.....	5
2.2.2.	Denúncies presentades davant el Servei de Policia	6
2.2.3.	Reclamacions presentades davant l'INAF	6
2.2.4.	Reclamacions presentades davant d'associacions de defensa dels consumidors i usuaris o de qualsevol altre organisme	6
2.3.	Supòsits on es pot demanar documentació o informació complementària.....	6
2.4.	Supòsits on s'informarà a l'usuari que no es donarà tràmit a la reclamació	7
3.	CIRCUIT DE RECLAMACIONS	7
3.1.	Recepció de les reclamacions	7
3.1.1.	Centralització i enviament de les reclamacions	7
3.1.2.	Criteris per designar l'àrea o el departament receptor de la reclamació	7



3.1.3.	Anàlisi de la reclamació del client	8
3.2.	Resposta al client	8
3.2.1.	Model de resposta	8
3.2.2.	Terminis	8
3.2.3.	Reporting	9
3.3.	Particularitats en les reclamacions	9
4.	TANCAMENT DE LES RECLAMACIONS.....	9
4.1.	Seguiment	9
4.2.	Arxiu	9
4.3.	Estadístiques	10

DOCUMENTS RELACIONATS

Annex 1. Model de Reclamació de l'usuari.

Annex 2. Model de carta: Recepció i tractament de la reclamació.

Annex 3. Model de resposta als usuaris.

Annex 4. Model de carta: Dades incomplertes de la reclamació.

Annex 5. Model de carta: Resposta negativa a la reclamació.

Full d'autorització i control del seguiment

	Unitat Administrativa Responsable	Nom	Signatura/Data
Elaboració	Departament d'Organització		
Revisió	Servei Jurídic Àrea de Riscs i Compliment Normatiu Secretaria General Tècnica Àrea de Control de Gestió i Planificació Financera Àrea de Negoci Departament de Màrqueting Auditoria Interna	Jaume Ribert Andrés Roldán Agustí Garcia Francesc Jordà M. Santuré-X. Soro Joan R. Mas Lluís Montoliu	
Aprovació	Comitè Executiu	Veure Acta	03/12/2013
Consultes	Departament d'Organització		

Data d'entrada en vigor de la Norma (versió 1) 03/12/2013

Control de la versió			
Número de versió	Data d'entrada en vigor	Número de Norma	Comentaris
1	03/12/2013	NR000390	Primera versió de la norma

1. INTRODUCCIÓ

La Llei 8/2013 del 9 de maig sobre els requisits organitzatius i les condicions de funcionament de les entitats operatives del sistema financer, la protecció de l'inversor, l'abús de mercat i els acords de garantia financera, publicada el dia 5 de juny de 2013 en el Butlletí Oficial del Principat d'Andorra, disposa en el seu article 14.3, que: "*Les entitats operatives del sistema financer han d'establir, aplicar i mantenir procediments efectius i transparents que permetin un tractament raonable i ràpid de les reclamacions presentades pels clients o potencials clients, i han de guardar un registre de cada reclamació i de les mesures adoptades per a la seva resolució*".

Dins del marc d'aquesta llei, la norma de Gestió de les Reclamacions descriu els canals existents i les actuacions establertes per a què, tant els clients com els usuaris de serveis del banc que no tinguin la condició de clients (en endavant anomenats genèricament usuaris), puguin dirigir les seves reclamacions per a què el Banc emeti les corresponents respostes seguint unes pautes comunes.

Els objectius que el Banc i qualsevol de les entitats operatives del sistema financer andorrà del Grup Crèdit Andorrà (en endavant, Crèdit Andorrà) volen aconseguir respecte de les reclamacions efectuades pels usuaris són:

- Oferir-los diferents possibilitats que els permetin comunicar-se amb el Banc de la manera que els sigui més còmode i que permetin al Banc actuar de la forma més idònia segons quin sigui el supòsit plantejat.
- Detectar les possibles deficiències que permetin incorporar millores tant en els nostres processos interns com en la relació amb els usuaris
- Obtenir i mantenir un elevat grau de satisfacció dels usuaris.
- Identificar els motius de les reclamacions per tal de poder realitzar un control intern acurat de les mateixes que permeti obtenir dades estadístiques fiables.

El Departament de Compliment Normatiu és el responsable de centralitzar i administrar les reclamacions presentades pels usuaris. Les àrees o departaments responsables esmentats en aquesta norma tindran competència per decidir i resoldre la reclamació efectuada.

Aquesta Norma ha estat aprovada pel Comitè Executiu en data 03.12.2013 i està disponible a la Intranet del Banc.

2. CANALS D'ATENCIÓ ALS USUARIS

2.1. Canals interns

Els usuaris de Crèdit Andorrà tenen al seu abast una sèrie de canals interns, creats com a via de comunicació per a poder exposar les seves reclamacions. Els idiomes en els quals s'acceptaran les reclamacions d'usuaris seran el català, el castellà, l'anglès i el francès.

2.1.1. Contact Center

Queda establert el telèfon 88 88 88 com a telèfon de contacte genèric des d'on el Contact Center atindrà qualsevol dubte dels clients. El Contact Center informará a l'usuari dels diferents canals dels quals disposa per tramitar la seva reclamació:

- Via oficina, on li facilitaran el Model de Reclamació de Clients que haurà d'omplir i signar. El client podrà deixar aquests documents a qualsevol de les oficines de Crèdit Andorrà o enviar-los per correu postal a la següent adreça:
Crédit Andorrà, S.A.
Servei de Reclamacions
Av. Meritxell, 80 - AD500, Andorra la Vella.

- Via web de Crèdit Andorrà (veure punt 1.1.2.).

Qualsevol reclamació rebuda per escrit, via correu postal o les reclamacions que es realitzin des de l'oficina, s'hauran de trametre al Departament de Compliment Normatiu que centralitzarà i administrarà totes les reclamacions i les enviarà, posteriorment, a les àrees o departaments competents per al seu estudi i resolució.

2.1.2. Web Crèdit Andorrà

Per mitjà de la web de Crèdit Andorrà (<http://www.creditandorra.ad>), els usuaris també podran adreçar-se al Banc per a la presentació de les seves reclamacions i dels documents justificants necessaris. Els camps que l'usuari haurà d'omplir es corresponen amb els camps del Model de Reclamació de l'usuari (Annex 1), disponible a la Intranet. Aquestes reclamacions arriben directament al Departament de Compliment Normatiu.

2.1.3. Oficines i gestors

En cas que l'usuari vulgui formalitzar una reclamació des d'una oficina, el gestor que l'atengui farà un primer anàlisi de la situació i, amb l'assessorament del responsable de l'oficina, es decidirà si es pot resoldre la incidència des de la mateixa oficina.

Si, després d'aquest anàlisi, la resolució de la incidència no està al seu abast, o si l'usuari persisteix en fer la reclamació, el gestor li facilitarà una còpia del Model de Reclamació de l'usuari (Annex 1) per a que la complimenti i la signi i comprovarà que el reclamant la complimenta adequadament.

Posteriorment, el gestor li facilitarà una còpia de la mateixa i tant en l'original com en la còpia haurà de constar:

- La data de recepció de la queixa amb el segell datador.
- El nom i la signatura del gestor.

L'usuari podrà adjuntar a la reclamació tots els documents que consideri escaients per a fonamentar-la. En aquest cas, el gestor haurà de visar els documents acompanyats en la forma indicada en el paràgraf precedent.

Qualsevol reclamació gestionada des de les oficines s'haurà d'enviar obligatòriament mitjançant l'entrada d'un CRM (Client Relationship Management) al sistema com a mitjà de control de l'enviament dels documents des de l'oficina i de la recepció dels mateixos al Departament Compliment Normatiu. El gestor que tracti la reclamació amb l'usuari serà responsable d'enviar la reclamació presentada i els documents que l'acompanyin, amb la màxima celeritat, al Departament de Compliment Normatiu.

2.1.4. Reclamacions rebudes per escrit

Pel cas que qualsevol departament del Banc rebí una reclamació per escrit per part d'un usuari, podrà:

- O bé trametre-la immediatament al Departament de Compliment Normatiu mitjançant l'entrada d'un CRM, tal i com es realitza des de les oficines.
- O bé portar-la personalment, també de manera immediata, al Departament de Compliment Normatiu per tal de registrar-la i procedir al seu tractament.

2.2. Canals externs

Les reclamacions d'usuaris que provinguin de canals externs, poden tenir diferents orígens.

2.2.1. Reclamacions presentades davant la Batllia

Aquest tipus de reclamacions fan referència a les rebudes des de la Batllia d'Andorra, ja sigui dins l'àmbit civil, penal o administratiu i en el marc de tot tipus de procediments.

El Departament que ha de recepcionar aquest tipus de reclamacions és el de Prevenció de Blanqueig. Aquest departament traslladarà la reclamació al Servei Jurídic qui avaluarà, en cada cas, l'estratègia a seguir per a la millor defensa dels interessos de Crèdit Andorrà i n'efectuarà el seguiment.

Coordinadament amb el Servei Jurídic, el Departament de Prevenció de Blanqueig prendrà les mesures preventives necessàries respecte de l'usuari, avisant al gestor de l'existència i de la natura de la reclamació. El gestor no es podrà posar en contacte amb l'usuari, però tindrà cura, a partir d'aquell moment, de qualsevol transacció o moviment que l'usuari vulgui realitzar o realitzi en el seu compte, informant al Departament de Prevenció de Blanqueig de qualsevol actuació de l'usuari o moviment del compte que no obeeixin a una operativa normal del mateix fins a la data de la reclamació.

El Departament de Prevenció de Blanqueig també haurà d'informar al Departament de Compliment Normatiu de les diferents reclamacions rebudes via Batllia, així com del supòsit de fet que l'han motivat, als sols efectes del seu registre i control estadístic. El Servei Jurídic es podrà posar en contacte amb les àrees que, al seu criteri, tinguin relació amb la reclamació efectuada per l'usuari, ja sigui amb la finalitat d'obtenir més informació, ja sigui per a arribar a un acord entre les parts.

2.2.2. Denúncies presentades davant el Servei de Policia

Aquestes denúncies seguiran el mateix circuit que les reclamacions presentades davant la Batllia.

2.2.3. Reclamacions presentades davant l'INAF

Les reclamacions que provinguin de l'INAF (Institut Nacional Andorrà de Finances) es rebran, es gestionaran i es tramitaran a l'Àrea de Control de Gestió i Planificació Financera que és qui té assignada la relació amb aquest organisme. Aquestes reclamacions es faran arribar al Departament de Compliment Normatiu als efectes de registre i control estadístic.

L'Àrea de Control de Gestió i Planificació Financera podrà traslladar les reclamacions al Servei Jurídic per tal que col·labori amb ella en la seva tramitació i resolució. En tractar-se d'una reclamació oficial, les respostes les donarà directament l'Àrea de Control de Gestió i Planificació Financera a l'INAF, contestant als requeriments que sol·licitin i sota la forma i terminis de resposta que vinguin especificats des de l'INAF.

2.2.4. Reclamacions presentades davant d'associacions de defensa dels consumidors i usuaris o de qualsevol altre organisme

Aquestes reclamacions seran recepcionades pel Departament de Compliment Normatiu que les remetrà a les àrees o departaments competents que puguin aportar aclariments o solucions a la reclamació presentada.

En aquest cas, el gestor podrà posar-se en contacte amb l'usuari que ha presentat la reclamació davant la Institució, organisme o associació per trobar una possible solució. El seu tractament serà el mateix que quan un usuari realitza la reclamació per un canal intern.

2.3. Supòsits on es pot demanar documentació o informació complementària

- Quan en el Model de Reclamació per l'usuari no consten dades essencials.
- Quan manca la concreció en el motiu de la reclamació o quan aquesta no es refereix a operacions concretes.
- Quan l'usuari no aporta els documents o dades que justifiquen els fets reclamats.

L'àrea encarregada de gestionar la reclamació serà qui haurà d'efectuar la demanda de documentació o informació complementària a l'usuari. La sol·licitud de dades complementàries a l'usuari podrà fer-se utilitzant el model de carta: Dades incomplertes de la reclamació (Annex 4), disponible a la Intranet.

Crèdit Andorrà tindrà l'obligació de respondre a totes les reclamacions degudament presentades pels usuaris. Crèdit Andorrà haurà de contestar, dins de la mesura del possible, les reclamacions presentades que li pertoqui resoldre, per ordre de presentació.

2.4. Supòsits on s'informarà a l'usuari que no es donarà tràmit a la reclamació

Si es produeixin els següents supòsits, el Departament de Compliment Normatiu posarà en coneixement de l'interessat el motiu pel qual no es donarà tràmit a la reclamació presentada:

- Quan es tingui constància de que els fets reclamats siguin competència d'òrgans administratius o judicials.
- Quan es reiterin reclamacions ja resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- Quan es presenta una reclamació en un idioma diferent dels especificats en aquesta norma.
- Pel transcurs del termini per a la presentació de reclamacions establert en les Condicions Generals d'Obertura de Compte signat pel client.

3. CIRCUIT DE RECLAMACIONS

3.1. Recepció de les reclamacions

3.1.1. Centralització i enviament de les reclamacions

La totalitat de les reclamacions rebudes, ja sigui pels canals interns o externs, a excepció de les demandes provinents de la Batllia, de la Policia i de l'INAF, es centralitzaran al Departament de Compliment Normatiu, d'acord amb el previst en els apartats anteriors.

Una vegada registrada la reclamació, el Departament de Compliment Normatiu es posarà en contacte amb el reclamant, pel mitjà especificat per ell en el Model de Reclamació de l'usuari, mitjançant la Carta de Recepció i Tractament de la Reclamació (Annex 2), informant-lo de les següents dades:

- Data d'entrada a l'entitat de la reclamació.
- Número de registre assignat.
- Motiu de la reclamació feta pel client.
- S'informarà que la reclamació està en procés de tractament.

En el supòsits de presentació de reclamacions provinents de la Batllia, de la Policia i de l'INAF no serà necessari remetre la Carta de Recepció i Tractament de la Reclamació.

El Departament de Compliment Normatiu enviarà el Model de Reclamació de l'usuari a l'àrea o al departament que pugui aportar una resposta a la reclamació presentada, que serà responsable de la seva resolució, signatura i posterior tramesa al Departament de Compliment Normatiu.

3.1.2. Criteris per designar l'àrea o el departament receptor de la reclamació

El Departament de Compliment Normatiu, segons el tipus de reclamació presentada i considerant l'àmbit d'actuació de les diferents àrees del Banc, remetrà la reclamació a qui consideri que ha de tramitar-la i, eventualment, resoldre-la.

Si, per algun motiu, l'àrea inicialment escollida no pogués donar resposta a la reclamació, aquesta haurà d'argumentar els motius pels quals no pot tractar-la i comunicar-ho al Departament de Compliment Normatiu qui, considerant els arguments, haurà d'avaluar quina àrea és la més adient per la tramitació de la reclamació.

3.1.3. Anàlisi de la reclamació del client

L'àrea o departament receptor analitzarà la reclamació i, si ho considera necessari, podrà sol·licitar informació o documentació addicional al reclamant, a l'oficina o a d'altres àrees o departaments per tal de conèixer exactament els motius i circumstàncies que han provocat la reclamació.

Si el tipus de reclamació ho requerís, el departament competent podrà demanar al Servei Jurídic la seva intervenció amb la finalitat de prestar el recolzament de caire jurídic que mereixi l'afer. Si es considera oportú, es podran fer propostes de resolució per arribar a una solució amistosa o equitativa, sent també el moment per reconèixer i resoldre errors previs en l'actuació del banc.

Un cop disposi de tota la informació necessària, el departament competent redactarà i complimentarà el document Model de Resposta als usuaris (Annex 3), disponible a la Intranet, el signarà i l'enviarà al Departament de Compliment Normatiu per correu electrònic.

Per les reclamacions en les quals s'hagi de procedir a l'abonament d'algun import, s'actuarà segons es detalla:

- Si el reclamant sol·licita l'abonament d'algun import no comptabilitzat prèviament en el seu compte, es seguirà la Norma de Menyscapte Administratiu, disponible a la Intranet.
- Si el reclamant sol·licita la retrocessió d'un import ja cobrat en el seu compte, i segons l'import reclamat, es procedirà a l'abonament mitjançant l'operativa de "Gestió de Comisiones".
- Si el reclamant sol·licita l'abonament d'uns interessos pels quals s'ha arribat a un acord amb el Banc, s'actuarà mitjançant la transacció "Interés".

3.2. Resposta al client

3.2.1. Model de resposta

El Departament de Compliment Normatiu revisarà que el contingut de la resposta redactada s'ajusta a la relació dels fets i reclamació efectuades per l'usuari. Si no fos el cas, reenviarà la resposta a l'àrea o departament competent per tal que la completi o l'adeqüi.

La resposta a la reclamació haurà de ser concisa i concreta, encara que sigui negativa (Annex 5), i haurà de contestar tots els punts exposats pel client sense perjudici que, a més, se n'exposin d'altres dades complementàries que es considerin d'interès.

Si la reclamació és presentada en català, castellà, francès o anglès, la resposta a la reclamació es redactarà en el mateix idioma que el que hagi utilitzat l'usuari reclamant.

Un cop revisada la resposta, el Departament de Compliment Normatiu l'enviarà al Departament de Màrqueting que, complint amb les seves funcions de responsable de qualsevol tipus de comunicació amb els clients, verificarà la presentació del document que rebrà l'usuari, serà l'encarregat de fer signar la carta de resposta a dos apoderats de l'àrea o del departament que hagi donat resposta a la reclamació i enviarà la resposta a l'usuari, ja sigui per correu electrònic o per correu postal, segons s'escaigui.

Finalment, el Departament de Màrqueting enviarà una còpia de la carta RMA enviada al Departament de Compliment Normatiu per poder tancar i arxivar la reclamació.

3.2.2. Terminis

D'acord amb l'establert en l'article 27.2 de Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor, publicada el dia 10 de juliol de 2013 en el Butlletí Oficial del Principat d'Andorra, el termini de resolució màxim de la reclamació és d'un mes a comptar des de la recepció al Banc del Model de Reclamació de l'usuari.

El compromís de resposta s'estableix doncs en 30 dies naturals a comptar de la recepció del Model de reclamació per usuaris.

- El Departament de Compliment Normatiu disposarà d'un termini de 2 dies a comptar de l'entrada de la reclamació al banc per assignar la resolució a l'àrea o el departament competent, i aquest confirmar que efectivament es farà càrrec del seu tractament.
- L'àrea o departament competent tindrà 20 dies naturals per donar redactada al Departament de Compliment Normatiu la seva resposta fent les corresponents comprovacions amb la resta d'àrees o departaments.
- Un cop rebuda la resposta, el Departament de Compliment Normatiu disposarà d'un termini de 2 dies per fer la pertinent comprovació del contingut de la mateixa.
- Posteriorment, i dintre del marge dels 30 dies naturals, el Departament de Compliment Normatiu haurà de donar un marge de 6 dies al Departament de Màrqueting per a la realització de la seva tasca de verificació de la presentació de la resposta i l'enviament d'aquesta al reclamant.

Aquest termini no serà aplicable a les reclamacions presentades davant la Batllia, la Policia i l'INAF.

3.2.3. Reporting

El Departament de Compliment Normatiu haurà de fer un resum trimestral al Conseller Delegat i al Director General de Negoci de totes les reclamacions que hagi rebut Crèdit Andorrà per tal que tinguin coneixement dels supòsits de reclamacions que s'adrecen al Banc.

En aquest resum haurà de constar l'oficina, el gestor, el número de compte del client i l'import de la reclamació (si s'escau), una breu descripció del motiu de la queixa i l'estat en el que es trobi la reclamació en qüestió.

3.3. Particularitats en les reclamacions

Les reclamacions d'usuaris derivades d'una presumpta vulneració del secret bancari o de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals seran recepcionades pel Departament de Compliment Normatiu, que les haurà de resoldre amb la obligatòria intervenció del Servei Jurídic.

4. TANCAMENT DE LES RECLAMACIONS

4.1. Seguiment

El Departament de Compliment Normatiu, a part de la seva tasca de centralització de les reclamacions, també haurà de portar el control de la resolució de les mateixes, així com realitzar una tasca de supervisió del circuit establert en la present norma, i del compliment dels terminis establerts per la seva resolució.

4.2. Arxiu

La totalitat de les reclamacions rebudes a Crèdit Andorrà i les respostes tramitades, hauran d'estar degudament arxivades i ordenades pel seu número de registre al Departament de Compliment Normatiu.

4.3. Estadístiques

El Departament de Compliment Normatiu realitzarà tasques estadístiques amb el contingut de l'arxiu de reclamacions que permetin controlar i definir els riscos (reputacionals i altres...) dels que ha estat objecte Crèdit Andorrà.

FI DE LA NORMA

Annex 1. Model de Reclamació de l'usuari**Reclamació****1-A. Dades personals del reclamant**

Nom i cognoms

Passaport/Document d'identitat*

Adreça de notificació

Codi postal País

Telèfon de contacte Correu electrònic

Número/s de compte (al/s qual/s fa referència la reclamació)

1-B. Dades personals del representant (si n'hi hagués)

Nom i cognoms

Passaport/Document d'identitat*

Adreça de notificació

Codi postal País

Telèfon de contacte Correu electrònic

Còpia del document que acrediti la representació

* Adjuntar fotocòpia

2. Oficina relacionada amb la reclamació

.....

3. Canal de tramesa de la resposta a la reclamació

Correu electrònic Correu postal

4. Producte o servei bancari objecte de la reclamació

Préstecs i crèdits Xecs o pagarés

Préstecs hipotecaris Rebuts i domiciliacions

Certificats de dipòsit Efectes comercials

Caixers automàtics Transferències

Atenció al client Inversions

Targetes Altres (especificar)

5. Resum de la reclamació (detalli la data i els fets que hagin donat lloc a la seva reclamació, i aporti tota la documentació justificativa)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



6. Import de la reclamació (si n'hi hagués)

7. Documentació aportada

- Còpia de contractes
- Còpia de transaccions
- Altres documents (especifiqueu a continuació)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

El reclamant deixa constància que les qüestions plantejades en la present reclamació no han estat objecte de litigi davant els Tribunals de Justícia del Principat d'Andorra, ni es troben pendents de resolució per part de cap òrgan administratiu andorrà. En cas que aquesta reclamació s'hagi tramitat a través d'una oficina de la xarxa de Crèdit Andorrà, SA, el client declara rebre una còpia d'aquest document segellada per l'oficina.

En cas que la reclamació sigui tramitada per un representant del reclamant, només es tindran en compte les dades de contacte del representant. Tots els camps del present document són obligatoris. Si el reclamant volgués enviar la seva reclamació via correu postal, l'haurà de fer arribar a l'adreça següent:

Crédit Andorrà, SA
Servei de Reclamacions
Av. Meritxell, 80, AD500, Andorra la Vella

..... de de

Signatura del reclamant

Si la reclamació es presenta en una oficina de Crèdit Andorrà, SA, especifiqui:

Nom de l'empleat:

Signatura de l'empleat:

Data de recepció de la reclamació:

Segell de l'oficina receptora:

Avis legal

De conformitat amb la Llei orgànica 15/2003 de protecció de dades personals, l'informem que les dades contingudes en aquest document s'incorporaran per al seu tractament a un fitxer de titularitat exclusiva de Crèdit Andorrà, SA. Totes les dades sol·licitades són necessàries per poder tractar la seva reclamació i posar-nos en contacte amb vostè. Tanmateix, posem en el seu coneixement el seu dret a accedir a aquestes dades, a rectificar-les, a cancel·lar-les o bé a oposar-se al seu tractament. A aquest efecte, pot enviar una notificació escrita directament a Crèdit Andorrà, SA, bé per correu electrònic a l'adreça info@creditandorra.ad, o bé per correu postal a: Av. Meritxell, 80, AD500, Andorra la Vella.

Annex 2. Model de carta: Recepció i tractament de la reclamació

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

Andorra la Vella, de de

()

Senyor/a,

En relació a la vostra reclamació, que va tenir entrada a CRÈDIT ANDORRÀ, SA en data de de , per mitjà de la web de Crèdit Andorrà , que fou registrada amb el número , i en la qual fèieu constar la vostra queixa en relació a us fem avinent que:

- La vostra reclamació està en procés d'estudi i resolució per part del Departament corresponent de la nostra entitat bancària.
- El termini màxim de resolució de la vostra reclamació serà de 30 dies naturals a comptar des que la mateixa va tenir entrada a la nostra entitat bancària; en conseqüència, el termini de resolució de la mateixa finalitza el dia de de .

Restem a la vostra disposició per a qualsevol aclariment que us sigui necessari.

CRÈDIT ANDORRÀ, SA

Annex 3. Model de resposta als usuaris

CRÈDIT ANDORRÀ, SA
Servei de Reclamacions
Av. Meritxell, núm. 80
AD500 Andorra la Vella
(Principat d'Andorra)

Andorra la Vella, de de

()

Senyor/a,

En relació a la reclamació, que va tenir entrada a CRÈDIT ANDORRÀ, SA en data de de per mitjà de , que fou registrada amb el número i en la qual es feia constar la queixa en relació a , tot seguit us fem avinent que:

- Acceptem la vostra reclamació pels motius que tot seguit us posem de manifest:
 -
 -
 -

- No podem acceptar la vostra reclamació pels motius que tot seguit us posem de manifest:
 -
 -
 -

Restem a la vostra disposició per a qualsevol aclariment que us sigui necessari.

CRÈDIT ANDORRÀ, SA

Annex 4. Model de carta: Dades incomplertes de la reclamació

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

Andorra la Vella, de de

()

Senyor/a,

En relació a la reclamació, que va tenir entrada a CRÈDIT ANDORRÀ, SA en data de de, per mitjà de que fou registrada amb el número , i en la qual es feia constar la queixa en relació a us fem avinent que, per tal de continuar la seva tramitació és necessari que ens faciliteu la següent documentació:

- Relació de dades no aportades que són imprescindibles per resoldre la reclamació.
- Concreció i/o aclariment del motiu de la reclamació.
- Documentació acreditativa dels fets objecte de la reclamació presentada.

Serà necessari que feu arribar la documentació sol·licitada a l'adreça a dalt esmentada, en el termini de dies naturals a comptar des de l'endemà de la recepció dels present escrit.

Us advertim que de no atendre aquesta sol·licitud en el termini suara establert es tindrà la vostra reclamació per desistida.

Restem a la vostra disposició per a qualsevol aclariment que us sigui necessari.

CRÈDIT ANDORRÀ, SA

Annex 5. Model de Carta: Resposta negativa a la Reclamació

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

Andorra la Vella, de de

(_____)

Senyor/a,

En relació a la reclamació, que va tenir entrada a CRÈDIT ANDORRÀ, SA en data de de , per mitjà de que fou registrada amb el número , i en la qual es feia constar la queixa en relació a us fem avinent que no correspon donar tràmit a la vostra reclamació pel següent motiu (posar només el motiu que correspongui):

- Quan es tingui constància de que els fets reclamats siguin competència d'òrgans administratius o judicials.
- Quan es reiterin reclamacions ja resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- Pel transcurs del termini per a poder presentar reclamacions establert en les Condicions Generals d'Obertura de Compte signades pel client.
- Altres motius que puguin succeir.

Restem a la vostra disposició per a qualsevol aclariment que us sigui necessari.

CRÈDIT ANDORRÀ, SA