

COMÓ SE TRAMITAN LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS

El procedimiento seguido por este Servicio de Reclamaciones en la tramitación de una queja o reclamación es el siguiente:

1. Para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente, o en su caso, al defensor del cliente, de la entidad contra la que se dirige la queja o reclamación.
2. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos necesarios se procederá a la apertura del expediente que se comunicará al interesado e igualmente, se remitirá a la entidad contra la que se reclama copia de la queja o reclamación formulada y de los documentos aportados, para que presente las alegaciones y documentación que tenga por conveniente en el plazo de quince días hábiles.
3. Recibida la respuesta de la entidad se dará traslado a los interesados, que podrán manifestar en el plazo de 15 días hábiles su disconformidad, salvo que en la respuesta dada por la entidad no figuren otros hechos, alegaciones y pruebas que las aducidas por el interesado en su escrito de queja o reclamación, en cuyo caso podrá prescindirse de este trámite.

Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en el plazo de quince días hábiles, transcurridos los cuales sin contestación se tendrán por incumplidos, pudiendo continuar el procedimiento.

4. El expediente concluirá con un informe motivado que deberá contener conclusiones claras en las que se hará constar si se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.
5. El informe será notificado a los interesados y a la entidad reclamada en el plazo de 10 días hábiles a contar desde su fecha.

El informe no tendrá carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo y, en consecuencia, contra el mismo no cabe recurso alguno.

Se informa que la tramitación de los expedientes se entiende sin perjuicio de las acciones que le asisten para hacer valer sus derechos, así como que no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos, ni suspenderá o interrumpirá los plazos establecidos para el ejercicio de los mismos.