PLANTILLA

# Reclamaciones en fintech y seguros, respuestas y registro

Los textos van de usted y se adaptan al reglamento de defensa del cliente de la entidad. Lo que va entre corchetes se rellena en cada caso.

ENTIDAD
[Nombre de la entidad]

SUPERVISOR
[Banco de España / CNMV / DGSFP]

REVISADO EL
[fecha]

LOS PLAZOS DE LA ENTIDAD

| 1 mes | 15 días hábiles | 10 días naturales | 90 días naturales |
|---|---|---|---|
| Para resolver | Servicios de pago | Para notificar | Para el supervisor |

## 00 Cómo se usa

Seis textos para cada momento de una reclamación y un registro en dos tablas. El plazo se cuenta desde que el cliente presenta la reclamación ante la entidad, por cualquier canal admitido. Plazo de la entidad [un mes / quince días hábiles en servicios de pago]. Revisado por [cumplimiento] el [fecha].

## 01 Acuse de recibo, el mismo día

Hola, [Nombre]. Hemos recibido su [queja / reclamación] el [fecha] a las [hora]. Su clave es [clave] y con ella puede seguir el estado en [enlace o canal]. La resolverá el [servicio de atención a la clientela / defensor del cliente] como máximo el [fecha límite]. Le contestaremos por [canal elegido] y en este mismo idioma. Copiamos abajo lo que nos ha enviado.

[Texto recibido]

## 02 Petición de lo que falta

Hola, [Nombre]. Para tramitar su reclamación con clave [clave] necesitamos [dato o documento, y por qué]. Puede enviarlo por [canal] hasta el [fecha, diez días naturales]. Mientras tanto, el plazo de resolución queda en pausa. Si no lo recibimos, archivaremos la reclamación sin más trámite.

## 03 Respuesta provisional, solo en servicios de pago

Hola, [Nombre]. No podemos darle la respuesta definitiva a su reclamación con clave [clave] en quince días hábiles porque [motivo concreto, ajeno a la entidad]. La recibirá como máximo el [fecha, dentro del mes desde la presentación].

## 04 Resolución favorable

Hola, [Nombre]. Hemos resuelto su reclamación con clave [clave], presentada el [fecha]. Tiene razón en [punto]. Por eso [lo que hace la entidad, con importe y fecha]. Sobre [otro punto], [respuesta]. [Si hay dato que el cliente debe comprobar, cuál y dónde.]

[Nombre y cargo]

## 05 Resolución desfavorable

Hola, [Nombre]. Hemos resuelto su reclamación con clave [clave], presentada el [fecha]. Pedía [lo que pedía]. Hemos revisado [qué]. No podemos atenderla porque [motivo, con la cláusula del contrato o la norma que lo sostiene]. Sobre [cada otro punto], [respuesta].

Si no está de acuerdo, puede acudir al servicio de reclamaciones del [Banco de España / la CNMV / la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones] en [dirección o sede electrónica]. Tendrá que acreditar que reclamó antes ante nosotros, con esta respuesta o con la clave [clave].

[Nombre y cargo]

## 06 Inadmisión

Hola, [Nombre]. No podemos admitir a trámite su reclamación con clave [clave] porque [causa del artículo 29 quater.3 de la Ley 44/2002, explicada]. Puede enviarnos sus alegaciones hasta el [fecha, diez días naturales]. Si las recibimos, revisaremos la decisión y le comunicaremos la definitiva.

## 07 Registro, la entrada

Una fila por queja o reclamación, el día que entra. La fila de ejemplo es ilustrativa.

| Clave y asunto | Entrada | Canal | Cliente | Servicio de pago |
|---|---|---|---|---|
| R-0001. Comisión cobrada dos veces | [fecha y hora] | Chat de la app | [Nombre] | Sí |
| | | | | |
| | | | | |

## 08 Registro, la resolución

La misma clave. Vence el día que marca el plazo de la entidad, y no después.

| Clave y decisión | Vence | Decidida | Notificada | Supervisor |
|---|---|---|---|---|
| R-0001. Favorable, se devuelve la comisión | [fecha] | [fecha] | [fecha] | No |
| | | | | |
| | | | | |

## 09 El informe anual (artículo 17 de la Orden ECO/734/2004)

En el primer trimestre, el servicio de atención a la clientela presenta al consejo de administración un informe del año anterior. Sale de este registro.

- Cuántas quejas y reclamaciones, cuántas admitidas y por qué se inadmitieron las demás.
- Motivos y cuestiones planteadas, con las cuantías afectadas.
- Decisiones favorables y desfavorables para el cliente.
- Criterios generales de las decisiones.
- Recomendaciones para mejorar.