

INCIDENCIAS

A continuación se señalan los aspectos e informaciones que deben ser conocidos por los usuarios de la Plataforma CRIPTALIA, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 61.1.k) de la *Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial*, para la comunicación de incidencias, planteamiento de quejas y reclamaciones.

1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAP)

CRIPTALIA mantiene a disposición de sus clientes un Servicio de Atención al Cliente (SAC) mediante el cual podrán contactar a fin de plantear sus incidencias, quejas o reclamaciones.

A tal efecto, se encuentran disponibles los siguientes canales de comunicación:

- Formulario de notificación de consultas e incidencias online.
- Email de contacto: sopORTE@criptalia.es
- Dirección: 08008 Barcelona (Barcelona) – Av. Diagonal, 405 BIS, 2ª Planta.

2. PROCEDIMIENTO

En términos generales, las incidencias recibidas se dividirán en dos grandes bloques:

- Aquellas que pueden resolverse de manera inmediata.
- Aquellas que requieren seguimiento, las cuales se dividen a su vez entre aquellas que pueden resolverse después del seguimiento, o aquellas que pueden derivar en queja o reclamación.

En cualquier caso, el Servicio de Atención al Cliente (SAC) será responsable de canalizar las consultas e incidencias a los departamentos responsables, así como coordinar su resolución.

a) Clasificación

Tendrán la consideración de quejas aquellas presentadas por los usuarios que denuncien demoras, desatenciones, fallos en la operativa o cualquier otro tipo de actuación deficiente observada en los servicios prestados por CRIPTALIA.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de CRIPTALIA que supongan un perjuicio para los intereses y derechos del reclamante y/o que deriven de presuntos incumplimientos por CRIPTALIA de la normativa de referencia o de las buenas prácticas y usos financieros.

b) Proceso y tratamiento de QUEJAS y RECLAMACIONES

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) a través del formulario de notificación en la página web, en el domicilio social, y en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Recibida la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente (SAC), se procederá a la apertura de expediente, acusándose recibo por escrito y dejándose constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución.

En el caso de que no se no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para subsanar estos errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses que tiene el Servicio de Atención al Cliente (SAC) para emitir un pronunciamiento sobre la queja o reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo interesado en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de seis (6) meses a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente (SAC) se abstendrá de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado conteste y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de le entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente (SAC).

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas aplicables, así como las buenas prácticas del sector. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

* * * * *

(Última Actualización: 06.07.2020)