

## Reclamaciones por nuestro servicio

Deseamos ofrecer a nuestros clientes un servicio del más alto nivel posible. Nuestra opinión más importante proviene de usted, el cliente. Sus comentarios nos permiten mejorar continuamente nuestro nivel de servicio al cliente.

### **Cómo presentar una queja:**

Si usted, como cliente, no está satisfecho con algún aspecto del servicio que ha recibido y desea presentar una queja, puede realizarlo de la siguiente manera:

- i. por teléfono al +48 223 061 200;
- ii. enviando una carta al Diirector de la Sucursal en la siguiente dirección: CaixaBank, S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, ul. Prosta 51, 00-838 Warsaw;
- iii. directamente en la oficina de CaixaBank, de 9.00 am a 5.00 pm, contactando con el relationship manager.

La Reclamación también podrá realizarse a través de un apoderado, autorizado por el Cliente en virtud de un poder otorgado en la forma escrita ordinaria.

Por favor, facilite toda la información posible sobre su queja, incluyendo:

- una descripción de las circunstancias que ocasionan su queja;
- los datos de su cuenta;
- sus datos de contacto;
- qué sugiere que se haga para corregir la situación;
- copias de cualquier documento justificativo que tenga.

No le cobraremos por presentar una queja.

### **Próximos pasos:**

Cuando recibamos su queja, le enviaremos un acuse de recibo por escrito. Lo haremos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, a partir de la fecha en que recibamos la queja. Una queja recibida en cualquier día que no sea hábil, o después del cierre de un día hábil, puede ser tratada como recibida en el siguiente día hábil.

En caso de que la reclamación sea especialmente compleja y requiera más tiempo y CaixaBank no pueda completar la investigación en dicho plazo, CaixaBank informará al Cliente de las razones de tal situación y le pondrá al corriente del progreso de la investigación llevada a cabo. CaixaBank enviará al Cliente la respuesta definitiva en un plazo máximo de 90 días desde que CaixaBank haya recibido la reclamación.

En el caso de una reclamación relativa a operaciones de pago, contempladas en las disposiciones de la Ley de 19 de agosto de 2011 - Ley de Servicios de Pago (texto uniforme Journal o Laws [Dziennik Ustaw] de 2021, punto 1907, en su versión modificada) responderemos a la reclamación en un plazo de 15 días laborables a partir de la recepción de la reclamación. Responderemos en papel o, previo acuerdo con el Cliente, en otro soporte duradero.

En casos especialmente complejos que imposibiliten el examen de la reclamación y la respuesta en el plazo antes mencionado:

1. explicaremos el motivo del retraso;
2. indicaremos las circunstancias que deben establecerse para considerar el caso;

3. especificaremos el plazo previsto para tramitar la queja y dar una respuesta, que no podrá exceder de 35 días laborables a partir de la fecha de recepción de la queja.

### **Cómo investigaremos su queja:**

Investigaremos su queja con la mayor rapidez y eficacia posible. Examinaremos todos los hechos de su caso sobre la base de todas las pruebas de que dispongamos y determinaremos un resultado justo y razonable. Nuestro objetivo es ser lo más competentes, diligentes e imparciales posible y siempre haremos todo lo posible para solucionar su problema.

Es posible que necesitemos pedir más información sobre su queja, en cuyo caso nos pondremos en contacto con usted o con cualquier otra persona que necesitemos. Si tenemos que revelar sus datos personales a otra persona a efectos de la investigación, le pediremos primero su permiso de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables.

Cuando sea pertinente, tendremos en cuenta las similitudes con otras quejas que hayamos recibido y las orientaciones reglamentarias aplicables al investigar su queja.

### **¿Qué es una respuesta final?**

Una respuesta final es la respuesta por escrito de CaixaBank en la que se exponen las conclusiones de su investigación sobre la reclamación del Cliente y se ofrecen las medidas de reparación o corrección que procedan.

En caso de desestimación de la reclamación, CaixaBank indicará los motivos de la misma y las vías de recurso contra la decisión de CaixaBank, o la posibilidad de acudir a la mediación, arbitraje u otras formas de resolución de conflictos.