

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Caja Cantabria dispone de un Servicio de Atención al Cliente, sito en Plaza de Velarde nº 3, 39001 Santander y dirección correo electrónico atcliente@casyc.es, a quien corresponde resolver cuantas quejas y reclamaciones tuvieran a bien formular los clientes, bien a través de escrito dirigido al mismo, bien a través de su correo electrónico o bien a través del apartado "Atención al Cliente" de la página web www.cajacantabria.com.

La función del Servicio de Atención al Cliente es resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes, siempre que las realicen conforme a lo establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente de Caja Cantabria. Las reclamaciones se resolverán en el plazo máximo de dos meses.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o si transcurren más de dos meses desde la presentación ante la misma de la queja o reclamación sin obtener resolución, el cliente podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda en función de la materia de que se trate. Se informa que los Comisionados funcionan bajo el principio de ventanilla única.

En cualquier caso, para poder formular una reclamación ante cualquiera de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros es requisito imprescindible haber presentado previamente dicha reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

Las direcciones de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros son las siguientes:

- Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, pendiente de nombramiento. En la actualidad, pueden dirigirse las reclamaciones al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, dirección Calle Alcalá nº 48, 28014 Madrid y correo electrónico sjusrc@bde.es.
- Comisionado para la Defensa del Inversor, pendiente de nombramiento. En la actualidad, pueden dirigirse las reclamaciones a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, Pº de la Castellana nº 19, 28046 Madrid.
- Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, pendiente de nombramiento. En la actualidad, pueden dirigirse las reclamaciones a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Pº de la Castellana nº 44, 28046 Madrid.

Caja Cantabria ponen a disposición de sus clientes el Reglamento para la Defensa del Cliente, que recoge el funcionamiento de su Servicio de Atención al Cliente y el procedimiento que se debe seguir para la presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones. El citado Reglamento está a disposición de los clientes en las Oficinas abiertas al público de Caja Cantabria así como en la página web www.cajacantabria.com.