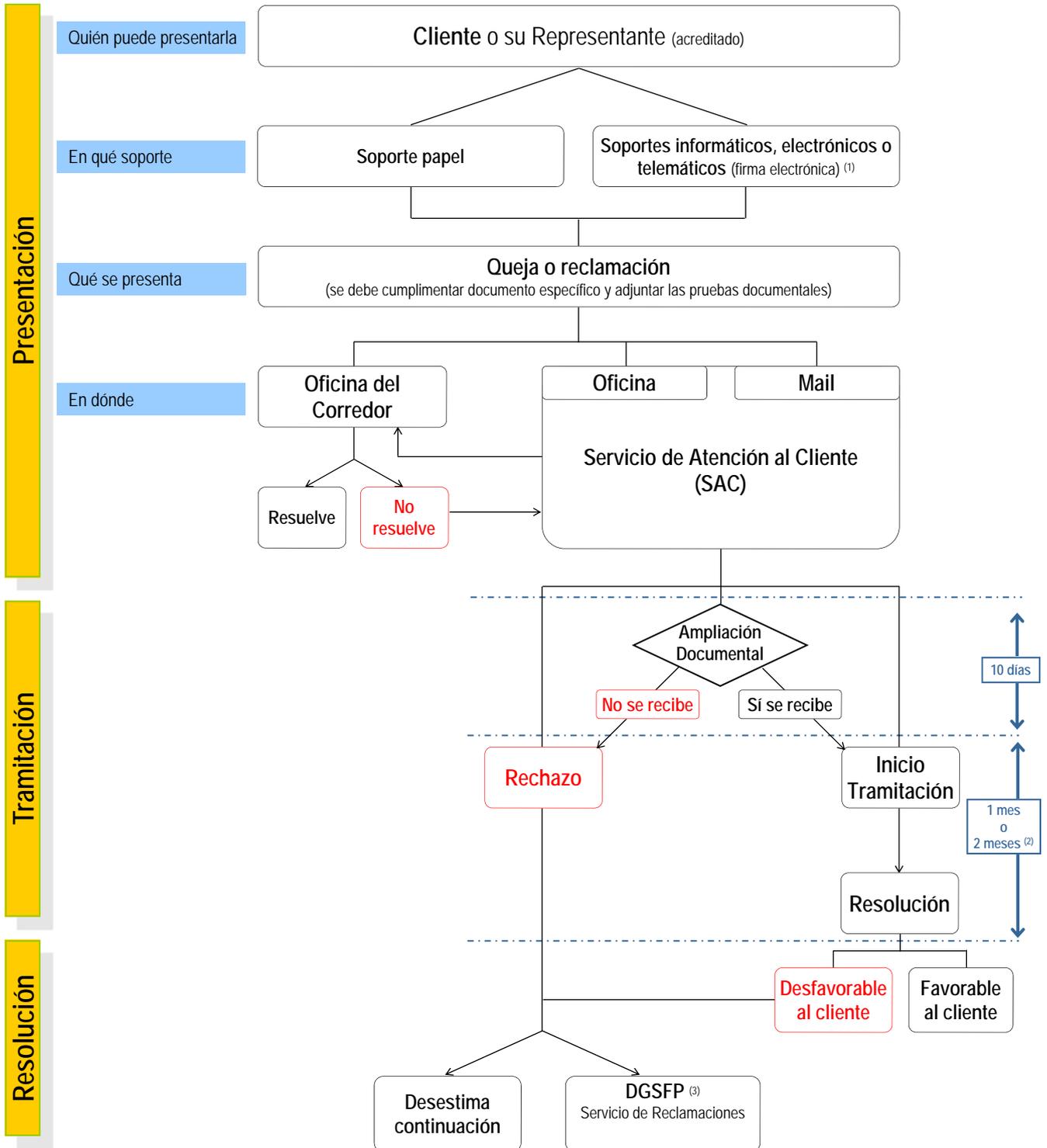


FICHA ESQUEMA

Proceso de presentación, tramitación y resolución de una queja o reclamación

(los clientes podrán presentarlas durante los dos años posteriores al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja)



NOTAS:

⁽¹⁾ Las comunicaciones electrónicas sólo podrán ser admitidas a trámite si son remitidas con firma electrónica.

⁽²⁾ Plazo de un mes en caso de que se tenga la consideración de "consumidor" y de dos meses en el resto de supuestos

⁽³⁾ El cliente, una vez agotado este procedimiento, podría recurrir al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP.