



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS DE ADVANZIA BANK

Última actualización el 27 de febrero de 2024

Advanzia es un banco digital comprometido en ofrecer un servicio de primera clase a sus clientes. Nuestro objetivo es construir relaciones basadas en la transparencia y la confianza, manteniéndonos estrechamente conectados con nuestros clientes.

Nuestro Servicio al Cliente es su punto de contacto dedicado a resolver cualquier pregunta o consulta sobre nuestros productos y servicios. Sin embargo, si su consulta no ha sido resuelta a su satisfacción, puede presentar una queja siguiendo este procedimiento:

1. Presentar una queja ante nuestro departamento de gestión de quejas

Por favor, contacte con el departamento de gestión de quejas utilizando una de las siguientes opciones:

- Enviar un correo electrónico a: complaints@advanzia.com
- Enviar una carta a la siguiente dirección:

Advanzia Bank S.A.
Customer Service department – Customer Complaints
14 Rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxemburgo

Para asegurar que su queja sea gestionada y procesada de manera eficiente, le invitamos amablemente a proporcionar su nombre, detalles de contacto como su correo electrónico y número de teléfono, número de tarjeta de crédito o cuenta de depósito, así como el asunto de su queja.

Nos aseguramos de procesar su queja de manera oportuna. Para mantener un alto nivel de transparencia durante este proceso, le enviaremos un acuse de recibo dentro de un período máximo de diez (10) días hábiles.

Nos comprometemos a proporcionarle una respuesta en el plazo de un mes desde la fecha de su queja. En casos en que no se pueda proporcionar una respuesta dentro de este plazo, por ejemplo, si la queja es compleja, le informaremos de la fecha estimada para la respuesta.

2. Presentar una queja ante el General Counsel de Advanzia Bank

Si no está satisfecho con la respuesta recibida de nuestro departamento de Servicio al Cliente, puede contactar a la gerencia de Advanzia Bank enviando una carta a la siguiente dirección:

Advanzia Bank S.A.
Attn. General Counsel
14 Rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxemburgo

En su carta, por favor incluya el número de referencia de su queja como se menciona en la respuesta enviada por nuestro departamento de Servicio al Cliente.

3. Procedimiento de queja fuera de juicio con la Autoridad de Supervisión Financiera de Luxemburgo (*Commission de Surveillance du Secteur Financier – CSSF*)

Si todavía está insatisfecho con la respuesta dada por la gerencia de Advanzia, puede contactar a la CSSF para una resolución de quejas fuera de juicio. Debe presentar su queja ante la CSSF dentro del año siguiente desde que contactó por primera vez a Advanzia Bank en referencia a la queja. La solicitud debe hacerse por escrito y, en principio, cualquier formato es aceptado por la CSSF. La solicitud puede presentarse:

- ya sea llenando el formulario (PDF o en línea) disponible en la siguiente dirección:
<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>
- o por correo (no se requiere carta registrada) a la siguiente dirección:
Commission de Surveillance du Secteur Financier
283, Route d’Arlon
L-2991 Luxemburgo
- o por correo electrónico: reclamation@cssf.lu. No es necesario presentarse personalmente en la CSSF ya que el procedimiento se realiza exclusivamente por escrito.

Tenga la seguridad de nuestro firme compromiso de abordar sus quejas de manera oportuna y de mejorar continuamente nuestros niveles de servicio.