

# Quejas y reclamaciones

Nos comprometemos a ofrecer un servicio justo, transparente y responsable.

Si algo no ha cumplido con tus expectativas, queremos saberlo para poder resolverlo rápidamente.

## ¿Cómo puedo presentar una queja?

Puedes ponerte en contacto con nosotros a través de cualquiera de los siguientes canales:

- A través del formulario de contacto de nuestra página web
- Por correo electrónico: [soporte@gentoo.es](mailto:soporte@gentoo.es)
- Por correo postal: Calle de Manzanares 4, Arganzuela, 28005 Madrid, Gentoo Ltd Por

favor, incluye:

- Tu nombre completo
- Tu dirección
- Número de identificación (DNI/NIE/Pasaporte)
- Una descripción del problema
- Cualquier fecha relevante o detalles de la transacción
- Documentos justificativos (si los hay)
- Si se presenta por correo postal, la reclamación del Cliente deberá estar redactada de forma clara y legible y firmada por el Cliente.

Cuanta más información nos proporciones, más rápido podremos ayudarte. Por tu seguridad, nunca te pediremos tu contraseña, PIN, datos de la tarjeta ni los datos completos de autenticación.

## ¿Qué ocurre después de presentar una reclamación?

### 1. Acuse de recibo

Te confirmaremos la recepción de tu reclamación.

### 2. Investigación

Nuestro equipo de atención al cliente/reclamaciones revisará tu caso detenidamente.

### 3. Respuesta

Te proporcionaremos una respuesta por escrito en un plazo de:



- **15 días hábiles** para reclamaciones relacionadas con pagos (de acuerdo con la normativa sobre servicios de pago)
- **Hasta 1 mes** para otras reclamaciones relacionadas con préstamos o servicios generales

Si, excepcionalmente, necesitamos más tiempo para asuntos relacionados con pagos, te informaremos del motivo del retraso y te daremos una respuesta definitiva en un plazo máximo de 35 días hábiles.

Si tienes una reclamación o deseas hacer seguimiento del estado de una reclamación existente, te recomendamos que te pongas en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente en el 900 752 411 para que podamos ayudarte lo antes posible.

Sin embargo, si tu reclamación se refiere específicamente a servicios de pago, dinero electrónico o transacciones con tarjeta y prefieres ponerte en contacto directamente con la entidad de dinero electrónico, también puedes presentar tu reclamación a ConnectPay aquí:

<https://connectpay.com/how-to-complain/>

## ¿Qué pasa si no estoy satisfecho?

Si no estás satisfecho con nuestra respuesta final, o si ha expirado el plazo de respuesta aplicable en relación con los servicios de préstamo o crédito al consumo, podrás solicitar asistencia adicional a la autoridad competente de protección al consumidor o al organismo competente de resolución de litigios en España.

Si tu reclamación está relacionada con servicios de pago, dinero electrónico o transacciones con tarjeta gestionadas por ConnectPay y no está satisfecho con la respuesta final de ConnectPay, o si ha expirado el plazo de respuesta aplicable, tienes derecho a elevar tu reclamación de conformidad con el procedimiento de reclamaciones de ConnectPay y los requisitos de la autoridad supervisora o del organismo competente de resolución de litigios aplicable.

