

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE COFIDIS S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA

ARTÍCULO 1º OBJETO DEL REGLAMENTO.

Con la aprobación de la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, se ha establecido la obligación para las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades de crédito, entre otras, deben contar con un departamento o servicio de atención al cliente.

Hasta la aprobación de la Orden ECO/734/2004, y como medida protectora de sus clientes, COFIDIS HISPANIA EFC S.A. Unipersonal (en la actualidad denominada COFIDIS S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA, de ahora en adelante, “COFIDIS”) ya disponía de un Servicio denominado “Servicio Consumidor” encargado de atender todas las quejas y reclamaciones formuladas por sus clientes.

El presente reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el referido “Servicio Consumidor” según la nomenclatura utilizada por COFIDIS, denominado, no obstante, de ahora en adelante, como “Servicio de Atención al Cliente” para la atención, tramitación y resolución, de quejas y reclamaciones de los clientes de la entidad, en virtud de la ORDEN ECO/734/2004 de 11 de Marzo.

ARTÍCULO 2º SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Servicio de Atención al Cliente de COFIDIS funciona con absoluta autonomía y se encuentra separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la organización, garantizando así la integridad en sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y evitando conflictos de interés.

La actuación del Servicio de Atención al Cliente, según la nomenclatura referida en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, se regirá por la referida Orden y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.

ARTÍCULO 3º TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente es una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
2. El titular del Servicio de Atención al Cliente ha sido designado por la Dirección General de la SUCURSAL.

3. El nombre del titular deberá ser comunicado al Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de crédito así como a su Servicio de Reclamaciones.

ARTÍCULO 4º.- DURACIÓN DEL MANDATO Y POSIBILIDAD DE RENOVACIÓN.

El titular del Servicio de Atención al Cliente ha sido designado por un plazo de dos años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales en tanto en cuanto la entidad no comunique al Banco de España y a su Servicio de Reclamaciones la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la titular del Servicio.

ARTÍCULO 5º.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELIGIBILIDAD Y CESE.

1. La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la empresa relacionada con el aspecto comercial u operacional que pueda estar relacionado con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.
2. Vacante el cargo, la Dirección General de la SUCURSAL y/o el órgano de administración, deberá designar en el plazo máximo de **30** días naturales, a la persona que le sustituya.
3. No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente.
 - a) Los fallidos concursados no rehabilitados.
 - b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
 - c) Quienes tengan antecedentes penales.
 - d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la entidad.
4. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:
 - a) Por incapacidad sobrevenida.
 - b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
 - c) Por renuncia expresa.
 - d) En cualquier momento, por acuerdo del Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad, en base a causas de cese objetivas y graves.

ARTÍCULO 6º.-DEBERES DE INFORMACIÓN CON LA CLIENTELA.

1. COFIDIS está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en sus oficinas, por vía telemática o ante el Servicio de Atención al Cliente.

Tienen la consideración de quejas, las comunicaciones referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por causas de tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento, y de reclamaciones aquellas comunicaciones que, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quién los formula un perjuicio para sus intereses o derechos

2. COFIDIS deberá tener a disposición de sus clientes en sus oficinas, así como en su página web, información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente, con su dirección postal y electrónica.

Asimismo, deberá tener a disposición de sus clientes, información de la dirección del Servicio de Reclamaciones del Banco de España con la dirección postal y electrónica del mismo para el caso que el cliente considere necesario acudir a él siempre con posterioridad, sea por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

3. COFIDIS tendrá a disposición de los clientes que así lo soliciten un ejemplar del presente Reglamento.

4. El Servicio de Atención al Cliente será gratuito para los clientes que acudan a él.

5. COFIDIS pondrá a disposición de sus clientes en su página web, referencias a la normativa vigente de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

ARTÍCULO 7º.- ASUNTOS DE SU COMPETENCIA.

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones de clientes de COFIDIS así como de cualesquiera otros usuarios relacionados con los servicios financieros prestados por COFIDIS.

ARTÍCULO 8º.- OBLIGACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS.

Todos los departamentos o servicios de COFIDIS deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

ARTÍCULO 9º.- PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

Los clientes podrán presentar las reclamaciones ante COFIDIS en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de dos años.

ARTÍCULO 10º.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel al Servicio de Atención al Cliente, en la red de oficinas, a la dirección postal de la entidad que la misma pondrá a disposición de los clientes, entre otros, a través de su página web, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, en la dirección de correo electrónico habilitada por COFIDIS a tal fin.

En el caso de utilización de medios informáticos electrónicos o telemáticos deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

ARTÍCULO 11º.- PROCEDIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN.

1. El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente o a la propia entidad, en el que deberá constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- a) Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. o C.I.F. y datos referidos a registros públicos para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
- b) Motivo de la queja o reclamación.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja o reclamación.
- d) Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- e) Lugar, fecha y firma.
- f) Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación

2. La queja o reclamación puede ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente en las oficinas de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin con cumplimiento de los requisitos recogidos en el artículo 10º de este Reglamento.

ARTÍCULO 12º.- ADMISIÓN A TRÁMITE.

1.- Las reclamaciones recibidas en las oficinas, en su caso, deberán ser remitidas al Servicio de Atención al Cliente.

2.- Deberá informarse al reclamante de la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

3.- Todo lo anterior sin perjuicio del plazo de dos meses establecido en la norma para la resolución de la queja o reclamación desde la presentación de la misma. En todo caso, el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en cualquier dependencia de la entidad por lo que tanto en las oficinas como en el Servicio de Atención al Cliente de COFIDIS deberá de acusarse recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de las quejas y/o reclamaciones a efectos del cómputo de dicho plazo.

4.- La queja se presentará una sola vez por el interesado.

5.- Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para el trámite de la reclamación.

6.- No obstante lo anterior, el reclamante podrá plantear un nuevo procedimiento en un momento posterior, caso de que el interesado completase la documentación requerida, toda vez que el archivo sólo tiene eficacia para el procedimiento o actuación iniciada, no implica renunciar a los derechos reivindicatorios en un futuro.

ARTÍCULO 13º.- RECHAZO DE LAS RECLAMACIONES.

1. El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO 734/2004.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el presente reglamento.

2.- Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitarla.

3. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada.

El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones.

Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTÍCULO 14º.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de su entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

ARTÍCULO 15º.- ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la reclamación con el interesado se refiere.

ARTÍCULO 16º.- FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación es presentada ante cualquier oficina o departamento de la entidad, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

2. La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

4. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

5. En el caso de ausencia de resolución en el plazo previsto de dos meses, el cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, tras acreditar haber transcurrido el referido plazo desde la presentación de la queja o reclamación.

ARTÍCULO 17º.- RELACIÓN CON EL BANCO DE ESPAÑA.

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen.

COFIDIS adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para que estas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre y su normativa de desarrollo.

ARTÍCULO 18º.- INFORME ANUAL.

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la Dirección General de la SUCURSAL y/o, en su caso, ante el órgano de administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.

2. Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad

ARTICULO 19ª.- APROBACIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA SUCURSAL U ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN EQUIVALENTE.

El presente Reglamento ha sido aprobado por la Dirección general de la SUCURSAL. Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser asimismo aprobadas por la Dirección General de la SUCURSAL y/o, en su caso, por el órgano de administración equivalente.

ARTICULO 20ª. VERIFICACIÓN POR EL BANCO DE ESPAÑA.

Este Reglamento, así como sus posteriores modificaciones, deberá ser verificado por el Banco de España para su definitiva aprobación.