

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

Cofidis S.A. Sucursal en España, con el fin de garantizar la defensa de sus clientes y usuarios, dispone de un Servicio de Atención al Cliente, cuyo funcionamiento está regulado en el Presente Reglamento.

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 estableció la obligación para las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes y usuarios de servicios financieros 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.

El presente reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el Servicio de Atención al Cliente de Cofidis, S.A. Sucursal en España, para la atención, tramitación y resolución, de quejas y reclamaciones de los clientes de la Entidad, así como de los usuarios de los servicios financieros ofertados.

ARTÍCULO 2º.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Servicio de Atención al Cliente de Cofidis, S.A. Sucursal en España, 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, se regirá por la referida ORDEN ECO/734/2004, por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela, por las buenas prácticas y usos financieros y resto de normativa que le pueda ser de aplicación.

ARTÍCULO 3º.- TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente debe ser 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 será designado por la Dirección General de Cofidis, S.A. Sucursal en España.
3. El nombre del titular deberá ser comunicado al Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España como Autoridad Supervisora de las Entidades de Crédito.

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 la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo Titular del Servicio.

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

La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro del ámbito comercial u operacional que puedan estar relacionadas con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

1. Vacante el cargo, la Dirección General de COFIDIS, S.A. Sucursal en España deberá designar en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.
2. No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente.
 - (i) Los fallidos concursados no rehabilitados
 - (ii) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
 - (iii) Quienes tengan antecedentes penales.
 - (iv) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la entidad.
3. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:
 - (i) Por incapacidad sobrevenida.
 - (ii) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
 - (iii) Por renuncia expresa, que deberá ser comunicada por el Titular a la Dirección General de Cofidis, S.A. Sucursal en España.
 - (iv) En cualquier momento, por decisión de la Dirección General de Cofidis, S.A. Sucursal en España, en base a causas de cese objetivas y graves.

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

Cofidis, S.A. Sucursal en España está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes y/o usuarios de sus servicios financieros. A estos efectos, el Servicio de atención al Cliente de Cofidis, S.A. Sucursal en España, pone a disposición de sus clientes y usuarios de servicios financieros, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web www.cofidis. es en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en los plazos de resolución correspondientes, establecidos en el párrafo siguiente.

- c) Referencia a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Cofidis, tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en los siguientes plazos:

- (i) Dos meses a contar desde la fecha de presentación en el caso de que el reclamante sea no consumidor.
- (ii) Un mes a contar desde la fecha de presentación en el caso de que el reclamante sea consumidor.
- (iii) Quince días hábiles después de la recepción de la reclamación que presenten los usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, de acuerdo con el artículo 69.1 y 2 de la referida norma.

En situaciones excepcionales, y sólo en éste último caso, si el Servicio de Atención al Cliente no puede ofrecer una respuesta en el plazo de 15 días hábiles por razones ajenas a su voluntad, deberá enviar una respuesta provisional en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación, especificando el plazo en el cual el reclamante recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva por parte del usuario de servicios de pago en los casos indicados anteriormente, no podrá exceder de un mes.

Asimismo, deberá tener a disposición de sus clientes (y así lo hará a través de su página web corporativa y oficinas), información de la dirección postal y electrónica de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros para el caso que, el cliente considere necesario acudir a ellos por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo reglamentario desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

Cofidis, S.A. Sucursal en España, tendrá a disposición de los clientes que así lo soliciten un ejemplar del presente Reglamento, y también, en cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, referencias a la normativa vigente de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

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

ARTÍCULO 7º.- ASUNTOS DE SU COMPETENCIA.

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones de clientes de Cofidis, S.A. Sucursal en España, así como de cualesquiera otros usuarios relacionados con los servicios financieros prestados por ésta.

A tal efecto, tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento, y de reclamaciones aquéllas 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.

ARTÍCULO 8º.- OBLIGACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS.

Todos los departamentos o servicios de Cofidis, S.A. Sucursal en España 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, con sujeción a los principios de rapidez, eficacia y coordinación.

Todas las peticiones de información y documentación, se podrán efectuar advirtiendo de la obligación de cumplir con los referidos principios, de conformidad con la Orden ECO/734/2004.

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

Los clientes podrán presentar las reclamaciones ante Cofidis, S.A. Sucursal en España, en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja/reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de cinco años, fecha a partir de la cual, serán inadmitidas las referidas quejas y/o reclamaciones, por extemporaneidad.

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 (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, S.A. Sucursal en España, a tal fin, y que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza).

ARTÍCULO 11º.- PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

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

- (i) 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.
- (ii) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara sobre las cuestiones sobre la que se solicita un pronunciamiento.
- (iii) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- (iv) Declaración de que la queja o reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- (v) Lugar, fecha y firma.

Accesoriamente si el reclamante lo estima conveniente, podrá adjuntar 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, o 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. Recibida la queja o reclamación en la Entidad y/o una vez remitida al Servicio de Atención al Cliente de Cofidis, S.A. Sucursal en España, comenzará a contar el plazo que corresponda para la resolución de la misma.
2. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y/o medios electrónicos y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.
3. Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se pedirá al firmante que complete la documentación remitida en plazo de diez días naturales, ya que si 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 previsto para el trámite de la reclamación.

4. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

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, hechos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o los mismos se encuentren pendientes 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 refieran a las quejas y reclamaciones presentadas (directamente o mediante representación) por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.
- 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 la no admisibilidad a trámite de 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.

No obstante lo anterior, en caso de que la reclamación hubiera sido inadmitida a trámite por falta de documentación, el reclamante tiene derecho a completar la misma, aún fuera de plazo, de modo que se abriría un nuevo expediente en relación con los mismos hechos.

ARTÍCULO 14º.- TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS O 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.

El Servicio de Atención al Cliente, para el cumplimiento de sus fines, debe disponer de recursos técnicos, organizativos, materiales y humanos necesarios para el desarrollo de su función con sujeción a los principios de transparencia, independencia, eficacia, rapidez y seguridad que se detallan en el artículo 6 de la Orden ECO 734/2004.

Todos los miembros del Servicio de Atención al Cliente, guardarán secreto de la información a la que tengan acceso con motivo de la tramitación de quejas y reclamaciones, y no podrán utilizarla en beneficio propio o de terceros. Llevarán a cabo sus funciones evitando conflictos de interés, comunicándolos en todo caso al superior jerárquico, si no fuesen evitables y absteniéndose de conocer del asunto y cediendo la queja o reclamación concreta a otro miembro del Servicio de Atención al Cliente.

Habrá conflicto de interés, cuando la queja o reclamación se refiera a hechos, actos o contratos relacionados directamente con persona o personas respecto de las que se tiene amistad, enemistad, parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad o hubiera habido relación profesional o mercantil, salvo que en éste último caso, sea mínima.

ARTÍCULO 15º.- ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su actuación o criterio con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente si procede, 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 reglamentario en cada caso, conforme a lo ya indicado en el artículo 6 del presente Reglamento.
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.

En cualquier caso, la decisión adoptada al respecto de la resolución de la queja o reclamación por parte del Servicio de Atención al Cliente, será vinculante para la Entidad (no así para el reclamante).

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a partir de la fecha en la que la resolución haya sido dictada, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, por la vía acordada.
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 Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España, facilitándole a tal efecto, los datos de contacto de éste.

5. En el caso de ausencia de resolución en el plazo previsto, el cliente podrá acudir al Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España, tras acreditar haber transcurrido el referido plazo desde la presentación de la queja o reclamación.

Respecto de los apartados 4 y 5 anteriores, y siempre que el reclamante tenga la condición de consumidor, éste dispone de un plazo máximo de un año, que computa desde la presentación previa de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente por cualquiera de las instancias admitidas para ello, para acudir en segunda instancia al Servicio de Reclamaciones del Supervisor financiero competente.

6. Cuando el interesado o su representante rechace la notificación de la resolución, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.

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 Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen.

Cofidis, S.A. Sucursal en España, adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones al Departamento de Conducta de Entidades de 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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

ARTÍCULO 18º.- INFORME ANUAL.

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la Dirección General de Cofidis, S.A. Sucursal en España, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:
 - (i) 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.
 - (ii) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
 - (iii) Los criterios generales contenidos en las decisiones.
 - (iv) 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 19º.- APROBACIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERAL.

El presente Reglamento ha sido aprobado por la Dirección General de Cofidis, S.A. Sucursal en España. Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas asimismo por la Dirección General.

ARTICULO 20º.- VERIFICACIÓN POR EL BANCO DE ESPAÑA

Este Reglamento, así como sus posteriores modificaciones si las hubiere, una vez aprobado por la Dirección General de Cofidis, S.A. Sucursal en España, será sometido a la verificación de Banco de España para su entrada en vigor.