

Servicio de Atención al Cliente	<b>EUROFACTOR HISPANIA SA</b>			
	Referencia: SAC	Versión: 02	Fecha de entrada en vigor: Enero 2009	Página: 1 de 7

# SERVICIO ATENCION AL CLIENTE DE EUROFACTOR HISPANIA

Control de las modificaciones al documento			
VERSIÓN	EPIGRAFES CAMBIADOS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA CAMBIO
01		Versión Inicial	Junio 2004
02	Todo el documento	Cambio estatus	Enero 2009

Servicio de Atención al Cliente	<b>EUROFACTOR HISPANIA SA</b>			
	Referencia: SAC	Versión: 02	Fecha de entrada en vigor: Enero 2009	Página: 2 de 7

**ARTÍCULO 1º.-Deberes de información con la clientela:**

1. La entidad EUROFACTOR HISPANIA, SA 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 cualquier oficina de la entidad o ante el Servicio de Atención al Cliente.

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 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

2. La entidad deberá tener a disposición de sus clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que realice contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente, con la dirección postal y electrónica.

3. La entidad 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.

**ARTÍCULO 2º.- Titular del Servicio de Atención al Cliente**

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente será 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 el Consejo de Administración.

**ARTÍCULO 3º.- Duración del mandato y posibilidad de renovación**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por las entidades acogidas a este servicio por un plazo de **cinco** años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales .

Servicio de Atención al Cliente	<b>EUROFACTOR HISPANIA SA</b>			
	Referencia: SAC	Versión: 02	Fecha de entrada en vigor: Enero 2009	Página: 3 de 7

**ARTÍCULO 4º.- Causas de incompatibilidad y cese**

1. La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la empresa relacionadas 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, el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad, 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.
- c) En cualquier momento, por acuerdo del Consejo de Administración, siempre y cuando sea un acuerdo motivado y en base a causas de cese objetivas y graves.

**ARTÍCULO 5º.- Asuntos de su competencia**

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones cualquiera que sea su cuantía.

**ARTÍCULO 6º.- Obligaciones de los departamentos**

Todos los departamentos o servicios de la entidad 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

Servicio de Atención al Cliente	<b>EUROFACTOR HISPANIA SA</b>			
	Referencia: SAC	Versión: 02	Fecha de entrada en vigor: Enero 2009	Página: 4 de 7

por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

**ARTÍCULO 7º.- Plazo para la presentación de la reclamación.**

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

**ARTÍCULO 8º.- Forma de presentación de las quejas**

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La 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 9º.- Procedimiento de la reclamación**

1. El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito 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
- d) Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- e) Lugar, fecha y firma
- f) Pruebas documentales que fundamenten el tratamiento de la queja o reclamación

2. La reclamación puede ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente en cualquier oficina abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin con cumplimiento de los requisitos recogidos en el artículo 1º apartado 2 de este Reglamento .

Servicio de Atención al Cliente	<b>EUROFACTOR HISPANIA SA</b>			
	Referencia: SAC	Versión: 02	Fecha de entrada en vigor: Enero 2009	Página: 5 de 7

**ARTÍCULO 10º.- Admisión a trámite**

Las reclamaciones recibidas por las oficinas, deberán ser remitidas al Servicio de Atención al Cliente.

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

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 el Servicio de Atención al Cliente. En todo caso, deberá acusarse recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

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.

**ARTÍCULO 11º.- Rechazo de las reclamaciones**

1. El servicio de atención al cliente solo 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 se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- d) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

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 deberán 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.

Servicio de Atención al Cliente	<b>EUROFACTOR HISPANIA SA</b>			
	Referencia: SAC	Versión: 02	Fecha de entrada en vigor: Enero 2009	Página: 6 de 7

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 12º.- 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 considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

#### **ARTÍCULO 13º.- 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 a la instancia competente en ese momento, 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 14º.- 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 fueran presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente en cualquier oficina abierta al público, 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 expediente 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.

Servicio de Atención al Cliente	<b>EUROFACTOR HISPANIA SA</b>			
	Referencia: SAC	Versión: 02	Fecha de entrada en vigor: Enero 2009	Página: 7 de 7

**ARTÍCULO 15º.- Informe anual**

Dentro de los seis primeros meses de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo 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.

**ARTICULO 16ª. Aprobación por el Consejo de Administración**

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de fecha 15 de abril de 2009.