REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CREDIFIMO, S.A, E.F.C.

Credifimo

Credifimo

INIDICE

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Definiciones

Artículo 3. Aprobación y adhesión al Reglamento

Artículo 4. Plazo para presentación de las reclamaciones

Artículo 5. Deber de colaboración

Artículo 6. Información a los clientes

CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 7. Configuración

Artículo 8. Incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 9. Nombramiento y cese

Artículo 10. Competencia

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Artículo 11. Alcance del procedimiento

Artículo 12. Plazo para resolver la reclamación

Artículo 13. Presentación de las reclamaciones

Artículo 14. Forma y contenido de las reclamaciones

Artículo 15. Subsanación

Artículo 16. Inadmisión a trámite

Artículo 17. Tramitación

Artículo 18. Allanamiento y desistimiento

Artículo 19. Finalización y notificación

Credifimo

CAPITULO IV. OTROS ASPECTOS

Artículo 20. Informe anual

Artículo 21. Relación con el Servicio de Reclamaciones del supervisor

Credifimo

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente Credifimo, S.A., E.F.C. y la tramitación de las reclamaciones de los clientes que se presenten ante el mismo.

El presente Reglamento se ha elaborado cumpliendo con lo establecido por la Orden ECO/734/2004 de 11 marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y del defensor del cliente de las entidades financieras; el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

Artículo 2. Definiciones

Salvo que expresamente se indique lo contrario o que de su contexto resulte manifiesta otra interpretación, los siguientes términos tendrán en este Reglamento el significado que se establece a continuación:

a) **Clientes o usuarios**: Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por Credifimo.

Las referencias a los clientes contenidas en este Reglamento se entenderán también aplicables a los usuarios no clientes.

b) **Quejas o reclamaciones**: Las presentadas por los usuarios que 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.

Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros.

Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también comprensivas de las quejas.

c) **Credifimo**: Credifimo, S.A., E.F.C. (Sociedad Unipersonal)

d) **Servicio**: El Servicio de Atención al Cliente

e) **Servicios de Reclamaciones del supervisor**. Hace referencia al servicio de reclamaciones adscrito al Banco de España.

Artículo 3. Aprobación del Reglamento.

El presente Reglamento ha sido aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de Credifimo. En todo caso, tanto el presente Reglamento como sus eventuales modificaciones deberán someterse a la verificación del Banco de España.

Artículo 4. Plazo para presentación de las reclamaciones

Las reclamaciones deberán presentarse antes del transcurso del plazo de prescripción de acciones o derechos que pueda ejercitar el reclamante, de conformidad con la normativa reguladora que resulte de aplicación en cada momento y, en todo caso, antes del transcurso de 6 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja

El plazo para la presentación de las reclamaciones comenzará a contar a partir de la fecha en que el reclamante tuvo conocimiento de los hechos en que se basen las mismas.

Artículo 5. Deber de colaboración

Todos los departamentos y servicios de Credifimo deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuanta información soliciten, en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 6. Información a los clientes

Credifimo pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, la información siguiente:

a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

b)La obligación por parte de Credifimo de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de un mes desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente o en cualquier oficina de Credifimo abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante este.

d) El presente Reglamento.

e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 7. Configuración

1. El Servicio de Atención al Cliente es un órgano interno de Credifimo, separado de los servicios comerciales y operativos, a fin de que resuelva de manera autónoma y evitándose los conflictos de interés, de conformidad con el presente Reglamento, las reclamaciones de su competencia.

2. El titular del Servicio deberá ser persona con honorabilidad comercial y Profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

3. Credifimo adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos, para la transmisión de la información en todo momento requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

4. Credifimo dotará al Servicio de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

5. Las resoluciones del Servicio no serán vinculantes para el reclamante, pero sí tendrán carácter vinculante para Credifimo.

Artículo 8. Incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ser titulares del Servicio:

a) Los fallidos y 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 por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.

d) Quiénes desempeñen funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales u operativos de Credifimo.

Artículo 9. Nombramiento y cese

1. El titular del Servicio será designado mediante acuerdo del Consejo de Administración de Credifimo, por plazo indefinido, y podrá ser cesado por acuerdo motivado del mismo órgano, cuando concurra causa justificada

2. La designación y cese del titular del Servicio serán comunicados por Credifimo al Banco de España.

3. Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

Artículo 10. Competencia

Corresponde al Servicio la resolución de todas las reclamaciones incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Artículo 11. Alcance del procedimiento

El procedimiento previsto en este capítulo será aplicable a todas las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuye al Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 12. Plazo para resolver la reclamación

El Servicio dispondrá de un plazo de un mes para dictar un pronunciamiento, a contar desde la presentación de la reclamación ante ellos o en cualquier oficina de Credifimo abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor que corresponda.

El cliente podrá formular su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del supervisor una vez haya transcurrido el citado plazo de un mes sin resolución del Servicio de Atención al Cliente, o antes en caso de disconformidad con la resolución dictada por el mismo.

De conformidad con lo establecido por el art 18 e) de la ley 7/2017 (relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo) el cliente consumidor dispondrá de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o ante su Servicio de Atención al Cliente, para formular su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del/los supervisor/es.

Artículo 13. Presentación de las reclamaciones

1. Todo cliente tendrá derecho a presentar reclamaciones ante el Servicio, sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento. La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo Credifimo exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

2. Las reclamaciones podrán ser presentadas, personalmente o mediante representación, ante el Servicio de Atención al Cliente o en cualquier oficina de Credifimo abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

3. Recibida la reclamación por la entidad, será remitida al Servicio. La reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

4. Recibida la reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 14. Forma y contenido de las reclamaciones

1. La reclamación deberá presentarse por escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y, en su caso, la cuantía de lo reclamado.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.

d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

3. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su reclamación.

Artículo 15. Subsanación

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. No obstante, la falta de subsanación de los errores dentro del plazo reglamentario nunca podrá interpretarse, como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores, a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver la reclamación.

Artículo 16. Inadmisión a trámite

1. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las 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 reclamación.

b) Cuando se pretendan tramitar, como 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 reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten al ámbito establecido en el artículo 2 de este Reglamento y, en particular:

a. Las referentes a las relaciones de origen laboral entre Credifimo y sus empleados.

b. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de Credifimo, salvo que se trate de reclamaciones formuladas, en su caso, por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de Credifimo.

c. Las dirigidas de forma intencionada y manifiesta a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de Credifimo frente al cliente.

d. Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones establecido en el artículo 4 de este Reglamento.

d) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

e) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

2. Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 17. Tramitación

El Servicio podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada,

cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 18. Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado.

En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

2. Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento.

El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Artículo 19. Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar, mediante resolución, en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha de presentación de la reclamación en el Servicio de Atención al Cliente en cualquier oficina de Credifimo abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

2. La resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas aplicables de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

3. La resolución deberá mencionar expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor que corresponda.

4. La resolución será notificada a los interesados, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

CAPITULO IV. OTROS ASPECTOS

Artículo 20. Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Credifimo un informe explicativo del

desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados.

b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,

c) Criterios generales contenidos en las decisiones.

d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de Credifimo.

Artículo 21. Relación con el Servicio de Reclamaciones del supervisor

Los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del supervisor pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones a Credifimo, serán atendidos por medio del director de la Asesoría Jurídica de Credifimo, o de la persona designada por éste, en los plazos que aquellos determinen, de conformidad con lo establecido en su reglamento.