

CoHispania
consultoría y valoración



La marca
de
calidad

La calidad
de la
marca



SERVICIO DE
ATENCIÓN AL CLIENTE

CoHispania

consultoría y valoración



Índice (Revisión 3)

● Índice_____	1
● El Servicio de Atención al Cliente de COHISPANIA_____	2
● Compromiso y obligaciones de nuestro Servicio de Atención al Cliente_____	3
● Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros_____	5
● Reglamento para la Defensa del Cliente de Cohispania aprobado en el Consejo de Administración celebrado el 18 de Junio de 2004_____	5
● Referencias Legislativas_____	9
● Modelos de documento para inicio del procedimiento de queja o reclamación_____	10
● Para Persona Física_____	1/4 a 4/4
● Para Persona Jurídica_____	1/4 a 4/4

El Servicio de Atención al Cliente de COHISPANIA

El Servicio de Atención al Cliente de Cohispania fue creado para dotar a sus clientes de los cauces necesarios a fin de tramitar de manera ágil y eficaz sus consultas, quejas o reclamaciones, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 8 de 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, publicada en el BOE de 24 de marzo de 2004, El Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, 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.

Este servicio se ha creado con total independencia y separación del resto de los servicios de Cohispania, no dependiendo, por tanto, de ningún departamento de la sociedad, y pasando a depender directamente del Consejo de Administración.

Todos los Departamentos de CoHispania estarán a disposición del Titular del Servicio y facilitarán cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Tiene como función principal defender y proteger los intereses y derechos de los clientes derivados de los contratos de servicios concertados con Cohispania y tiene la obligación de atender y resolver las quejas y/o reclamaciones presentadas en un plazo máximo de dos meses a contar desde la presentación de la misma en el Servicio de Atención al Cliente y siempre que se formulen conforme a lo establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente de Cohispania y que se acompaña en la página 6 de este documento.

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento y siempre que se haya agotado la vía del Servicio de Atención al Cliente de Cohispania, el reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros del Banco de España cuya dirección se indica más adelante.

Por acuerdo del Consejo de Administración de Cohispania celebrado el 18 de Junio de 2004 se aprobó nombrar, por el plazo de 2 años y con renovación tácita por periodos de igual duración, salvo renuncia expresa del Titular o por decisión de Consejo de Administración, al actual titular de este servicio cuyas direcciones postal y electrónica son las siguientes:

D. Enrique Serra Gesta
Avda de Europa, 34 - Edificio B, Escalera Izda, 3ª Dcha
28023-Madrid
Tfno: 91-307.00.35
Fax: 91-307.17.95
Correo electrónico: atencionalcliente.cohispania@gmail.com

Compromiso y obligaciones de nuestro Servicio de Atención al Cliente

Cohispania, con la puesta en marcha de este Servicio, ha adoptado todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones y se compromete a mantener su independencia de actuación.

En especial corresponde a Cohispania:

1.- Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca un ejercicio de sus actividades adecuado, facilitándole toda la documentación que le sea solicitada por aquel, para el correcto desempeño de sus funciones en materia de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

2.- Informar, por lo medios más adecuados, a los clientes de Cohispania de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, del contenido del Reglamento que se adjunta a este documento, de los derechos que les asisten, así como el procedimiento a seguir para la presentación de reclamaciones y su formulación.

Para ello, y por medio de este documento, Cohispania pone a disposición de sus clientes y en todas sus oficinas o delegaciones la siguiente información:

- a.- La existencia de este Servicio de Atención al Cliente con indicación de la dirección postal y electrónica.
- b.- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
- c.- Hacer referencia a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros del Banco de España con indicación de su dirección postal y electrónica, con indicación de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al cliente para poder formular la queja o reclamación ante él.
- d.- Poner a disposición del cliente el Reglamento para la Defensa del Cliente.
- e.- Referenciar las normativas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

3.- Asegurar que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros

Para que el cliente pueda formular las quejas o reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros del Banco de España que más abajo se detalla deberá agotarse la vía del Servicio de Atención al Cliente o primera instancia. Es decir que se haya excedido el plazo de dos (2) meses para que este Servicio haya dictado decisión definitiva para el reclamante.

El reclamante podrá presentar la reclamación ante el Banco de España por cualquiera de las siguientes vías:

- Vía telemática para lo que deberá contar con certificado digital
- Por escrito directamente en el Registro general del Banco de España o por correo postal dirigido a:
Banco de España
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
C/ Alcalá, 48
28014 – Madrid
- Por escrito directamente en cualquier de sus sucursales (para ver las sucursales acceda al siguiente link del Banco de España):
<https://bit.ly/2NEdD8M>
- Formulario de Reclamaciones y Quejas del Banco de España:
<https://bit.ly/2RiGtuS>

Explicación de los pasos a dar (traslado de la información existente en el sitio Web del Banco de España en la siguiente URL):

<https://bit.ly/2JpMGDX>

Importante:

Preparar la documentación requerida por el Banco de España

- Como interesado, tiene que identificarse (nombre y apellidos o denominación social, domicilio -a efectos de notificaciones-, DNI y en caso de haberla, representación).
- Entidad contra la que reclama y la oficina implicada. En caso de querer reclamar contra varias entidades, deberá hacerlo de forma individual contra cada una de ellas, en formularios diferentes.
- Acreditación de que ha cumplido con el trámite previo ante los Servicios o Departamentos de atención a la Clientela y los Defensores del Cliente de la entidad.
- Lugar, fecha y firma original.
- No olvide adjuntar fotocopia de la documentación que acredita los hechos reclamados.
- No se admitirá su reclamación si han pasado más de 6 años desde la producción de los hechos sin que haya presentado reclamación o queja ante Banco de España.

Reglamento para la Defensa del Cliente de Cohispania

El presente Reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración de Cohispania celebrado el 18 de Junio de 2004.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE redactado conforme a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo

Artículo Primero.- OBJETO

El presente reglamento tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de COMPAÑÍA HISPANIA DE TASACIONES Y VALORACIONES, S.A., las obligaciones y plazos de resolución de las reclamaciones del citado servicio, así como el procedimiento de tramitación de los mismos

Artículo segundo.- FUNCIONES

El Servicio de atención al cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes en las condiciones, plazos y con el procedimiento que se regula en los artículos siguientes

Artículo tercero.- DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

A) Requisitos del titular del Servicio de Atención al Cliente

1.- El titular del servicio de atención al cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria profesional de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos anteriores quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de COMPAÑÍA HISPANIA DE TASACIONES Y VALORACIONES, S.A. durante, al menos, dos años.

2.- A fin de garantizar la absoluta separación del Servicio de Atención al Cliente del resto de los Departamentos, el titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona no implicada directamente en las funciones propias de los demás departamentos de la sociedad.

B) Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

Serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese las establecidas en el artículo 124 del Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas (Sección tercera. De los administradores).

C) Duración del mandato

El mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de dos años y se entenderá renovado tácitamente por periodos de igual duración, salvo renuncia expresa del Titular o por decisión de Consejo de Administración de COMPAÑÍA HISPANIA DE TASACIONES Y VALORACIONES, S.A. que deberá ser comunicada al Titular con un preaviso mínimo de 2 meses.

La designación del titular del Servicio de Atención al cliente deberá ser comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y al Banco de España.

Reglamento para la Defensa del Cliente de Cohispania

Artículo Cuarto.- DEBERES DE INFORMACIÓN

COMPAÑÍA HISPANIA DE TASACIONES Y VALORACIONES S.A. tendrá a disposición de sus clientes en todas sus oficinas 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 la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
- c) Referencia a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros del Banco de España con indicación de su dirección postal y electrónica, con indicación de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al cliente para poder formular la queja o reclamación ante él.
- d) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo Quinto.- PLAZO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El cliente podrá presentar, conforme al procedimiento que se establece en los artículos siguientes, las quejas y reclamaciones dentro del plazo de dos meses a contar desde la fecha en que hubiese tenido conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo Sexto.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN, Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS y RECLAMACIONES

A) PRESENTACIÓN

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que constarán:

- a) Datos personales (Nombre, apellidos, domicilio y DNI o CIF) del interesado así como de la persona que, en su caso lo represente en caso de que esta sea persona física y, además, los datos registrales en caso de persona jurídica.
- b) Motivo de la queja o reclamación y el departamento o servicio en que se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación, con explicación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- d) Lugar, fecha y firma.

Reglamento para la Defensa del Cliente de Cohispania

La queja o reclamación podrá efectuarse personalmente o mediante representación y 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 estos medios deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica.

B) TRAMITACIÓN

1. Recibida la queja o reclamación, siempre que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

Tan pronto el Servicio de Atención al Cliente reciba la queja o reclamación procederá a la apertura del expediente, con asignación de número y acusará recibo de la queja o reclamación por escrito dejando constancia de la fecha de la presentación.

2. Si alguno de los extremos mencionados en el apartado A) anterior no estuviese suficientemente acreditado o no pudieran determinarse con claridad los hechos objeto de la reclamación se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales.

El plazo que el reclamante emplee en responder al requerimiento no se computará a los efectos del cómputo del plazo en que el Servicio de Atención al cliente deberá resolver la queja o reclamación.

3. Tan sólo podrá rechazarse 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 presente Reglamento.

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 de dos años desde que el cliente hubiera tenido conocimiento de los hechos que motivaran la presentación de la queja o reclamación.

f) 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 tramitar la primera.

Reglamento para la Defensa del Cliente de Cohispania

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

C) FINALIZACIÓN: Allanamiento, desistimiento y decisión

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 y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, 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 relación con el interesado se refiere.

3.- El expediente deberá finalizar en un plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá 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 aplicables.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 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 queja o reclamación.

Artículo Séptimo.- INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la compañía 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 quejas y reclamaciones atendidas, con información su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y 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.

En la memoria anual de la entidad deberá integrarse, cuando menos, un resumen de este informe.

Referencias Legislativas sobre transparencia y protección del cliente de servicios financieros

Normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:

Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras (B.O.E. núm. 72, de 24 de marzo de 2004).

Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (B.O.E. núm. 54, de 3 de marzo de 2004).

Circular 8/1990, de 7 de septiembre, del Banco de España, sobre transparencia de las operaciones y la protección de la clientela (B.O.E. núm. 226, de 20 de septiembre de 1990) y sus posteriores modificaciones.

Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios (B.O.E. núm. 176, de 24 de julio de 1984).

Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y determinado derechos para ciertas finalidades financieras. (B.O.E. núm 85, de 9 de abril de 2003)

Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, sobre el Régimen Jurídico de Homologación de los Servicios y Sociedades de Tasación. (B.O.E. núm 141 de 13 de Junio de 1997)

Ley 7/1998, de 13 de abril, reguladora de las condiciones generales de la contratación (B.O.E. núm. 89, de 14 de abril de 1998)

Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo (B.O.E. núm. 72, de 25 de marzo de 1995) y sus posteriores modificaciones

Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (B.O.E. núm. 112, de 11 de mayo de 1994).

Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas. (B.O.E.-A-1989-30361)

Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (B.O.E.- núm. 284 de 24 de noviembre de 2018)

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. (B.O.E. núm 268, de 4 de noviembre de 2017)

Modelos de documento para inicio del procedimiento de queja o reclamación

En las páginas siguientes se incluyen dos modelos de documento para poder iniciar un procedimiento de queja o reclamación:

- El primero se corresponde para quejas o reclamaciones realizadas por personas físicas
- El segundo se corresponde para quejas o reclamaciones realizadas por personas jurídicas

Ambos documentos junto con esta Carpeta completa del Servicio de Atención al Cliente de Cohispania se encuentra en la Web de la sociedad. Si desea puede realizar la queja o reclamación a través de la Web de Cohispania cumplimentando el cuestionario que a tal efecto existe en la misma en el apartado "Atención al Cliente".

Si desea realizarlo utilizando estos Modelos, por favor, cumpliméntelos y hágalos llegar por cualquier de los siguientes cauces:

- Por correo electrónico (atencionalcliente.cohispania@gmail.com)
- Correo Postal: Indicando en el sobre "Servicio de Atención al Cliente de Cohispania"
Avda de Europa 34, Edificio B, Esc Izda, 3ª Planta Dcha – 28023 – Madrid

Modelo de documento para inicio del procedimiento de queja o reclamación (PERSONA FÍSICA)

Nombre y Apellidos: D.N.I.:
Domicilio: Población:
Provincia: C.P.: Teléfono:

En representación de:

Nombre y Apellidos de la persona representada:
El representante lo hace en calidad de:

IDENTIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO U OFICINA A LA QUE SE REFIERE LA QUEJA:

Nombre de la sociedad: COHISPANIA, S.A. Delegación/Dpto:

QUEJA O RECLAMACIÓN (página 1 de la queja o reclamación):

Descripción de los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta ante el Servicio de Atención al Cliente de Cohispania:

En a de de 2.01

Firma del reclamante:

Modelo de documento para inicio del procedimiento de queja o reclamación (PERSONA FÍSICA)

QUEJA O RECLAMACIÓN (Continuación página 2 de la queja o reclamación):

Continuación de la descripción de los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta ante el Servicio de Atención al Cliente de Cohispania:

En a de de 2.01

Firma del reclamante:

Servicio de Atención al Cliente

Modelo de documento para inicio del procedimiento de queja o reclamación (PERSONA FÍSICA)

PETICIÓN QUE REALIZA A LA SOCIEDAD (Página 1 de la petición que realiza):

Descripción de la petición que realiza a la Sociedad en relación a los hechos anteriormente descritos:

En a de de 2.01

Firma del reclamante:

Servicio de Atención al Cliente

Modelo de documento para inicio del procedimiento de queja o reclamación (PERSONA FÍSICA)

PETICIÓN QUE REALIZA A LA SOCIEDAD (Continuación página 2 de la petición que realiza):
Continuación de la descripción de la petición que realiza a la Sociedad en relación a los hechos anteriormente descritos:

(marcar si por la presente declara no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial).

Acepto expresamente la inclusión de los datos proporcionados en este formulario, así como los derivados de la propia tramitación de mi expediente, en el fichero automatizado de datos de carácter personal cuyo titular es Cohispania, S.A. situada en la Avda de Europa, 34, Edificio B, Escalera Izda, 3º Dcha de Madrid con código postal 28023. La inclusión de mis datos en dicho fichero tendrá como única finalidad tramitar mi queja o reclamación ante la Compañía según lo dispuesto en la Orden Ministerial ECO/734/2004, en todo momento podré ejercitar mi derecho de acceso, rectificación o cancelación de datos y oposición, siempre que resultase pertinente, así como el de revocación del consentimiento para la cesión de mis datos o para cualquiera de los usos antes señalados.

En cumplimiento de la legislación vigente, se me ha informado en caso de que mi queja o reclamación llegase al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, Cohispania está obligada legalmente a informar de los datos (incluidos los personales) a este Comisionado para que pueda tramitar mi expediente.

En a de de 201

Firma del reclamante:

Modelo de documento para inicio del procedimiento de queja o reclamación (PERSONA JURÍDICA)

Razón social:
C.I.F.: Domicilio:
Población: Provincia : C.P.:
Teléfono : Datos del registro público de la entidad:

Datos de la persona que presenta la queja o reclamación:

Nombre y Apellidos:
D.N.I.: Actúa en calidad de:

IDENTIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO U OFICINA A LA QUE SE REFIERE LA QUEJA:

Nombre de la sociedad: COHISPANIA, S.A. Delegación/Dpto:

QUEJA O RECLAMACIÓN (página 1 de la queja o reclamación):

Descripción de los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta ante el Servicio de Atención al Cliente de Cohispania:

En a de de 2.01

Firma del reclamante:

Modelo de documento para inicio del procedimiento de queja o reclamación (PERSONA JURÍDICA)

QUEJA O RECLAMACIÓN (Continuación página 2 de la queja o reclamación):

Continuación de la descripción de los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta ante el Servicio de Atención al Cliente de Cohispania:

En a de de 2.01

Firma del reclamante:

Servicio de Atención al Cliente

Modelo de documento para inicio del procedimiento de queja o reclamación (PERSONA JURÍDICA)

PETICIÓN QUE REALIZA A LA SOCIEDAD (página 1 de la petición que realiza):

Descripción de la petición que realiza a la Sociedad en relación a los hechos anteriormente descritos:

En a de de 2.01

Firma del reclamante:

Servicio de Atención al Cliente

Modelo de documento para inicio del procedimiento de queja o reclamación (PERSONA JURÍDICA)

PETICIÓN QUE REALIZA A LA SOCIEDAD (Continuación página 2 de la petición que realiza):
Continuación de la descripción de la petición que realiza a la Sociedad en relación a los hechos anteriormente descritos:

(marcar si por la presente declara no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial).

Acepto expresamente la inclusión de los datos proporcionados en este formulario, así como los derivados de la propia tramitación de mi expediente, en el fichero automatizado de datos de carácter personal cuyo titular es Cohispania, S.A. situada en la Avda de Europa, 34, Edificio B, Escalera Izda, 3º Dcha de Madrid con código postal 28023. La inclusión de mis datos en dicho fichero tendrá como única finalidad tramitar mi queja o reclamación ante la Compañía según lo dispuesto en la Orden Ministerial ECO/734/2004, en todo momento podré ejercitar mi derecho de acceso, rectificación o cancelación de datos y oposición, siempre que resultase pertinente, así como el de revocación del consentimiento para la cesión de mis datos o para cualquiera de los usos antes señalados.

En cumplimiento de la legislación vigente, se me ha informado en caso de que mi queja o reclamación llegase al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, Cohispania está obligada legalmente a informar de los datos (incluidos los personales) a este Comisionado para que pueda tramitar mi expediente.

En a de de 201

Firma del reclamante:

CoHispania

consultoría y valoración

