

# MANUAL DE RECLAMACIONES

CO FINANCES CONSULTING GROUP, S.L.

En ocasiones sucede que el proceso de prestación del servicio definido se ve dificultado o roto por diversos problemas. Esto puede provocar problemas de insatisfacción del cliente, por tanto, resulta necesario disponer de un mecanismo que identifique estas situaciones y permita recuperar la satisfacción del cliente.

El Procedimiento de Gestión de Reclamaciones y Sugerencias del cliente constituye una herramienta organizativa fundamental para poder alcanzar la plena satisfacción del mismo.

Para ello, el cliente puede dirigirse al Departamento de Atención al Cliente de **Co Finances Consulting Group SL**, que atiende como marca comercial **Gestcredit**, mediante las siguientes vías:

<b>Denominación Comercial</b>	Gestcredit
<b>Responsable ICI:</b>	Co Finances Consulting Group SL
<b>ÁREA /Departamento:</b>	Jurídico
<b>Dependencia Jerárquica:</b>	Dirección General / Administrador
<b>Puestos del que dependen:</b>	Personal designado al área jurídica
<b>Descripción del puesto:</b>	En dependencia de Dirección General, desarrollarán las actividades establecidas para las áreas de Jurídico/Legal, responsables de llevar a la práctica las tareas de resolución de reclamaciones, así como cualquier procedimiento y relaciones con la autoridad supervisora.
<b>Dirección:</b>	Calle Orense, 11 2ºN, 28020 - Madrid
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:Cofinancesatencioncliente@gestcredit.es">Cofinancesatencioncliente@gestcredit.es</a>
<b>Teléfono:</b>	<a href="tel:910346299">910 346 299</a>
<b>Web:</b>	<a href="http://www.gestcredit.es">www.gestcredit.es</a>

En cuanto al plazo máximo para la tramitación de la reclamación, ésta será de un mes desde su presentación.

La resolución que pondrá fin al procedimiento de reclamación será únicamente vinculante para el ICI.

El solicitante recibirá la resolución a la reclamación a través de correo postal certificado a la dirección facilitada por el mismo, o bien mediante correo electrónico, en caso de que el solicitante así lo requiriera.

En caso de no resolver internamente la reclamación a entera satisfacción del cliente, podrá Usted dirigirse al supervisor, Banco de España, además el reclamante podrá acudir ante el mismo, una vez haya agotado la vía de reclamación ante el intermediario porque no se le hubiera notificado ninguna resolución transcurrido un mes desde que hubiera presentado la misma, además de cuando exista disconformidad con la resolución emitida.

Les facilitamos la información relativa al supervisor:

**Banco de España**

**Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.**

**Domicilio: c/ Alcalá, 48; 28014 Madrid.**

**Teléfonos: 900 54 54 54; 91 338 8830.**

**Página web: <https://www.bde.es/>**

**Plazo:** El reclamante dispondrá del plazo de máximo de un año, desde la presentación de la reclamación para acudir ante el Banco de España.

Más información:

Co Finances Consulting Group SL, en adelante el ICI, tiene el total compromiso con el supervisor, por lo que pondrá a su total disposición un fichero estadístico periódico, con información detallada, sobre cada uno de los casos presentados, así como su estado y resolución a favor de la parte correspondiente.