

NOTA INFORMATIVA SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

De acuerdo al Real Decreto 3003/2004 sobre el reglamento para la defensa del Cliente de Servicios Financieros (ECO/734/2004) United Europhil S.A. pone a disposición el nuevo procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones.

El Sr. Lahcen Ait Issa ha sido nombrado oficialmente responsable del departamento de Servicio de Atención al Cliente de United Europhil S.A. Asimismo comunica la creación del Comisionado para la Defensa del Cliente, organismo dependiente del Banco de España.

Instrucciones de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente

Presentación de quejas o reclamaciones

Sujetos que pueden presentar reclamaciones.-

Pueden presentar reclamaciones todas las personas físicas o jurídicas, españoles o extranjeros, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por United Europhil S.A.

Motivos que justifican la reclamación.-

La vulneración de los derechos o intereses de los usuarios que deriven tanto del contrato, de la normativa de transparencia y protección de la clientela ó de las buenas prácticas y usos financieros.

Forma de presentar la reclamación.-

Se deberá presentar una reclamación por escrito, su motivo, identificación completa del reclamante (nombre y apellidos, dirección completa y teléfono), la oficina donde se produjeron los hechos y cualquier otra información complementaria.

Plazo para la resolución de la reclamación.-

Una vez presentada la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente tiene un plazo máximo dos meses para responder al cliente. Transcurrido este plazo, el cliente puede presentar la reclamación ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios (Organismo dependiente del Banco de España).

Lugar de presentación.-

1. En cualquier oficina de United Europhil (Consultar nuestra red de sucursales en www.europhil.com).

2. En la siguiente dirección: Gran Vía 62, 4º Dcha. 28013 Madrid.
3. En la siguiente dirección electrónica: servicioalcliente@europhil.com.
4. Llamando al teléfono de Servicio de Atención al cliente 911 333 500