

## **PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES FUNDACIÓN COPADE**

En el presente documento se presenta el procedimiento de quejas y reclamaciones que la organización Fundación COPADE. pone a disposición de cualquier persona individual o jurídica, así como organización que lo requiera.

### **QUIÉN PUEDE RECLAMAR**

La organización atenderá las quejas y reclamaciones presentadas a la entidad por los clientes, personas físicas o jurídicas, en calidad de:

- a) Cliente de COPADE
- b) Colaborador
- c) Beneficiario de la fundación Madera Justa
- d) Tercero perjudicado

Las personas anteriores podrán dirigirse a la organización cuando estimen que sus relaciones con la entidad han sufrido un tratamiento incorrecto, negligente, injusto o no ajustado a Derecho o a las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

### **FORMA DE PRESENTACIÓN**

Las reclamaciones de los clientes deberán presentarse por escrito, haciendo constar como mínimo la información detallada más abajo.

Las reclamaciones podrán presentarse personalmente o mediante representación. En el caso de representación se requiere poder general formalizado mediante carta firmada por el representante y su representado.

La presentación de quejas o reclamaciones podrá realizarse por las siguientes vías:

- Directamente en las oficinas de la entidad. C/Valdetorres de Jarama 4, 28043 Madrid.
- Por correo ordinario a la dirección postal del servicio. C/Valdetorres de Jarama 4, 28043 Madrid.
- A través del correo electrónico del servicio. [info@copade.org](mailto:info@copade.org)

### **CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN**

La queja o reclamación deberá presentarse en un documento escrito que deberá contener como mínimo la siguiente documentación, recogida por la hoja de reclamaciones dispuesta por la organización.

- a) Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y

- número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate.
- b) Descripción clara, completa y precisa de los hechos y motivos de la queja.
  - c) Formulación clara y precisa de la petición que el reclamante busca le sea reconocida.
  - d) La identificación de la oficina (nombre de la compañía o correduría), departamento o servicio a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
  - e) Declaración de 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.
  - f) Lugar, fecha y firma.

### **PRUEBAS DOCUMENTALES**

El reclamante deberá aportar junto con la queja o reclamación, las pruebas documentales que obren en su poder y que fundamenten la misma.

### **PLAZO PARA PRESENTAR LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Se establece el plazo de 2 años a contar desde la fecha en que el cliente tiene conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, para que éste pueda dirigirse al servicio y presentar la misma.

### **CONCLUSIÓN DEL EXPEDIENTE**

El expediente concluirá con un informe de resolución, que será motivado, y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de las cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

### **COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN**

La notificación será comunicada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha de resolución.

### **EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL RECLAMANTE**

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución del servicio y, en caso de no aceptarla, podrá ejercitar las actuaciones administrativas y/o las acciones judiciales que estime oportunas.

### **QUÉ HACER SI NO ESTÁ SATISFECHO CON LA RESOLUCIÓN**

Si el reclamante no está satisfecho con la resolución del servicio puede interponer queja o reclamación en el organismo de consumo competente.

BG 6.7.- Procedimiento quejas y reclamaciones



Registro de reclamaciones

Nombre	Empresa	NIF	Fecha	Causa	Comunicación	Subsanación
-	-	-	-	--	-	-