

R01



Oficina Municipal de Información al Consumidor
C/ San Jorge, 1, 2ª planta
50001- ZARAGOZA

Madrid, a 7 de septiembre de 2010

Expediente de mediación N° 7229RA

Estimada Sra. Gimenez:

Nos ponemos en contacto con Usted para informarle que con fecha 3 de septiembre de 2010, ha tenido entrada en nuestro Servicio de Atención al Cliente su escrito de reclamación en nombre del Sr. D. Pedro Vega Rodríguez.

Tras realizar un análisis detallado del caso concreto, debemos comunicarle que el seguro opcional contratado por el reclamante, junto con el préstamo personal "Vida Libre de COFIDIS", está en régimen de libre prestación de servicios contratado directamente con nuestra matriz en Francia CNP Assurances, y CNP IAM, con domicilio social en París, siendo prestados todos los servicios desde allí sin que nosotros tengamos ningún tipo de competencia. Por tanto, CNP IAM SUCURSAL EN ESPAÑA no tiene competencia en dicho Seguro.

No obstante, hemos dado traslado de la reclamación a nuestra matriz en Francia CNP ASSURANCES y CNP IAM con los que podrán contactar en la siguiente dirección:

CNP Assurances
4 Place Raoul Dautry
75716 Paris cedex 15
France

En conclusión y por las razones expuestas anteriormente, solicitamos que la reclamación interpuesta a nuestra compañía sea finalizada.

Reciba un cordial saludo,

Pilar Gómez Fernández
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Tel.91.524.34.00

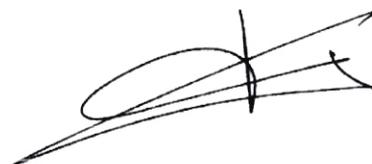
D. Franklin de Oliveira
CNP Assurances
Responsable d'Unité
Service CF5H
TSA 67162
75716 PARIS CEDEX 15

Madrid, a 7 de septiembre de 2010

Estimado Sr. De Oliveira,

Le adjuntamos expediente de reclamación recibido de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Zaragoza correspondiente al asegurado de COFIDIS D. Pedro Vega Rodríguez para que procedan a su contestación.

Un cordial saludo,



THIERRY VASQUEZ
Director de Operaciones
CNP VIDA



OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

CUBIERTA DE FAX

PARA: **SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE CNP
IAM Y CNP ASSURANCES, SUCURSALES
EN ESPAÑA.
Att. Doña. Pilar Gómez Fernández**

FAX: **91 5243401**

DE: **Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza
Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Raquel Giménez Ruiz**

TELEFONO: **976 396150 - 4**

FAX: **976 201354**

FECHA: **3 de septiembre de 2010**

TOTAL PAGINAS (incluida ésta):... **13**

ASUNTO: **Remisión reclamación n° 7229RA**



OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Expediente de mediación/ remisión reclamación n° 7229RA.

CNP IAM SUCURSAL EN ESPAÑA
CNP ASSURANCES SUCURSAL EN ESPAÑA
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
C/ OCHANDIANO, 10. EDIF.E.PTA. 2ª EL PLANTIO.
MADRID. 28.023.

Recibida en esta Oficina Municipal de Información al Consumidor reclamación de Don. Pedro Vega Rodríguez, en relación a póliza emitida sin su consentimiento y cobro indebido de las primas asociadas, se remitió la misma mediante escrito de fecha 8 de julio, al que responde su Servicio mediante escrito de 19 de julio.

En su escrito de 19 de julio, manifiestan que este seguro "no nos consta en nuestra base de datos ya que se trata de un seguro CNP IAM el cual no es gestionado por CNP Vida", manifestación ésta irrelevante por cuanto nunca se dirigió la reclamación a CNP Vida. En cuanto a que "se trata de un seguro de CNP IAM, efectivamente en el documento de adhesión al seguro de protección de pagos, (al que el Sr. Vega tuvo acceso a través de su remisión el 21 de junio de 2010, por la Entidad Financiera COFIDIS en contestación a reclamación formulada contra aquella), se comprueba que en letra minúscula bajo la casilla destinada a otorgar el consentimiento a la contratación de este seguro, aparece la leyenda: "...contrato de seguro colectivo n°....suscrito por COFIDIS con CNP Assurances y CNP IAM..."

Por este motivo y habiendo consultado previamente el Registro Público de Compañías Aseguradoras facilitado por la Dirección General de Seguros a través de su página web, la reclamación se remite al Departamento de Atención al Cliente que aparece en dicho Registro oficial, en relación a la Compañía CNP ASSURANCES sucursal en España, que es mismo Servicio de Atención al Cliente para la Compañía CNP IAM.

Por este motivo, y de acuerdo con lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, en su Art. 2, estarán sujetas a cuanto se dispone esta Orden...g) las sucursales en España de las entidades aseguradoras con domicilio social en otro Estado.

De ahí que consideramos resulta ineludible la obligación de ese Servicio de Atención al Cliente de admitir a trámite la reclamación del Sr. Vega, o remitirla al órgano competente para ello dentro de su Organización conforme a su Reglamento de funcionamiento, debiendo apuntar que el propio art. 12 de la Orden ECO citada antes, establece que "la queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad", así como servicio

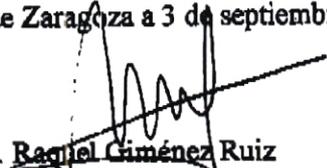


OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

de atención al cliente, quien, cuando proceda de acuerdo con el reglamento de funcionamiento, la remitirá, a su vez, al defensor del cliente.

Por todo ello, se remite nuevamente la reclamación referida, con el ruego de que se resuelva en el plazo máximo de dos meses, tal y como establece el Art. 15 de la Orden ECO citada. De no recibir respuesta se planteará la reclamación al Defensor del Asegurado de su Entidad y/o al Comisionado para la Defensa del Asegurado, Órgano adscrito a la Dirección General de Seguros.

IC de Zaragoza a 3 de septiembre de 2010.


Fdo. ~~Rafael Giménez Ruiz~~
TECNICO MEDIO DE CONSUMO

Datos Defensor

Página 1 de 1

OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDORDenominación: **CNP IAM SUCURSAL EN ESPAÑA****SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE**

Nombre: DÑA PILAR GOMEZ FERNANDEZ
Dirección: C/ OCHANDIANO, 10.EDIFICIO E, PLT. 2ª EL PLANTIO
Apto. Correos:
País: España **CP:** 28023
Provincia: Madrid **Municipio:** Madrid
Población: Madrid
Teléfono: **Fax:** 915243401
Teléf. móvil: **Correo:** reclamaciones@cnpvda.es
Web:

DEFENSOR DEL CLIENTE

Nombre: D.A. DEFENSOR CONVENIO PROFESIONAL, S.L.
Dirección: MARQUES DE LA ENSENADA, 2, 6ª PLANTA
Apto. Correos:
País: España **CP:** 28004
Provincia: Madrid **Municipio:** Madrid
Población: Madrid
Teléfono: 913104043 **Fax:** 913084991
Telef. móvil: **Correo:** reclamaciones@da-defensor.org
Web:

Datos Defensor

Página 1 de 1

OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**Denominación:** CNP ASSURANCES SUCURSAL EN ESPAÑA**SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE****Nombre:** DÑA. PILAR GOMEZ FERNANDEZ**Dirección:** C/ OCHANDIANO,10.EDIFICIO E, PLT. 2ª. EL PLANTIO**Apto.Correos:****País:** España**CP:** 28023**Provincia:** Madrid**Municipio:** Madrid**Población:** Madrid**Teléfono:****Fax:** 915243401**Teléf. móvil:****Correo:** reclamaciones@cnpvlda.es**Web:****DEFENSOR DEL CLIENTE****Nombre:** D.A. DEFENSOR CONVENIO PROFESIONAL, S.L.**Dirección:** MARQUES DE LA ENSENADA, 2, 6ª PLANTA**Apto.Correos:****País:** España**CP:** 28004**Provincia:** Madrid**Municipio:** Madrid**Población:** Madrid**Teléfono:** 913104043**Fax:** 913084991**Telef. móvil:****Correo:** reclamaciones@da-defensor.org**Web:**

**SALIDA**
OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOROFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

08 JUL. 2010

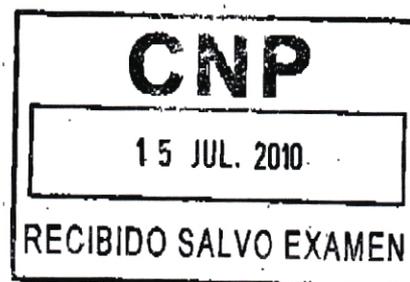
Expediente de Mediación nº: 7229RA

CNP ASSURANCES SUCURSAL EN ESPAÑA. DPTO.ATT.
C/ OCHANDIANO, 10.EDIF.E.PTA.2º EL PLANTIO
MADRID

(28023)

Recibida en esta Oficina Municipal de Información al Consumidor, reclamación, remitida por PEDRO VEGA RODRIGUEZ contra su empresa, y de acuerdo con las funciones encomendadas a ésta por el Art.29 de la ley 16/2006 de 28 de diciembre de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, se remite la misma para que procedan a su estudio, a fin de llegar a un acuerdo amistoso, y satisfactorio para ambas partes, en el conflicto planteado. Teniendo en cuenta que la MEDIACIÓN es una forma de resolución de conflictos voluntaria, transcurridos 20 días desde la recepción de este escrito sin contestación por su parte, se archivará la reclamación informando al consumidor de las vías que permanecen abiertas, denuncia administrativa, arbitraje de consumo o vía judicial, según la naturaleza del asunto.

I.C. de Zaragoza a 09 de Julio de 2010



Fdo.

RAQUEL GIMENEZ RUIZ
TECNICO MEDIO DE CONSUMO



ENTRADA 11252
OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

22 JUL. 2010

Dña. Raquel Jiménez Ruiz
Oficina Municipal de Información al
Consumidor
Ayuntamiento de Zaragoza
C/ San Jorge, 1, 2ª planta
50001 ZARAGOZA

Madrid, a 19 de julio de 2010

Expediente de mediación nº 7229RA

Estimada Sra. Jiménez,

Nos dirigimos a usted en respuesta a su escrito, recibido con fecha 15 de julio de 2010, referente a la reclamación de una póliza de protección de pagos contratada a través de Cofidis.

Le informamos que la póliza a la que hace referencia, no nos consta en nuestra base de datos ya que se trata de un seguro de CNP IAM el cual no es gestionado actualmente por CNP Vida.

Así mismo, le indicamos que EN CASO DE RECLAMACIÓN, pueden usted dirigirse al asegurador a través de COFIDIS HISPANIA EFC, S.A.- Ronda General Mitre 126, 08021 Barcelona. En caso de discrepancia con la respuesta facilitada puede usted dirigirse a CNP Assurances: 4 Place Raoul Daultry, 75716 París cedex 15, Francia.

Igualmente, le informamos que puede contactar con Cofidis a través de la dirección de correo electrónico seguros@cofidis.es, o bien por fax en el número 93 434 01 81 o en el teléfono 93 253 56 32. Las personas de contacto son Lourdes Burgos, Cristina Muñoz y Emilia Herrero.

Por todo lo anterior, dado que el producto sobre el que usted nos reclama no pertenece a nuestra compañía, le adjuntamos la documentación recibida.

Esperamos haber podido aclarar sus dudas, no obstante, nuestro Servicio de Atención al Cliente queda a su disposición para cualquier aclaración adicional que estime oportuna en el teléfono 91-524.34.00.

Atentamente,


Pilar Gómez Fernández
Servicio de Atención al Cliente
Teléfono: 91 524 34 00



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

ENTRADA
OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

11093

, 5 JUL. 2010

OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Expediente de Mediación nº: 7229RA

RECLAMANTE

Nombre: PEDRO
Apellidos: VEGA RODRIGUEZ
Domicilio: C/ RIBAGORZA Nº 16 1º D. 50003. ZARAGOZA -
Teléfono: 658970348
DNI: 52.581.621M

EMPRESA

Nombre: CNP ASSURANCES SUCURSAL EN ESPAÑA. DPTO.ATT.CLIENT
Domicilio: C/ OCHANDIANO, 10.EDIF.E.PTA.2º EL PLANTIO - 28023 - MADRID
Teléfono: 0
NIF:

HECHOS:

EN EL AÑO 2007 SOLICITÉ UN CREDITO A COFIDIS POR TELEFONO, YA QUE HABÍA VISTO SU PUBLICIDAD Y GARANTIZABAN LA CONCESIÓN DEL PRESTAMO FACILMENTE, DECIDÍ SOLICITARLO DEBIDO A LO DELICADO DE MI SITUACIÓN ECONÓMICA, Y EFECTIVAMENTE ME LO CONCEDIERON RAPIDAMENTE Y ADEMÁS ME REGALARON UN MÓVIL.

DESDE LUÉGO YO NO RECORDABA HABER FIRMADO NINGUN CONTRATO, NI QUE SE ME INFORMARA DE LAS CONDICIONES DEL PRESTAMO, LOS GASTOS E INTERESES, TAMPOCO RECUERDO HABER ACEPTADA POR NINGUN MEDIO LA CONTRATACIÓN DE UN SEGURO, SIN EMBARGO HE PODIDO OBSERVAR EN LOS ULTIMOS EXTRACTOS QUE ME ESTÁN COBRANDO POR LO QUE ELLOS DENOMINAN SEGURO PROTECCIÓN DE PAGOS. YO NUNCA HE CONTRATADO ESTE SEGURO, Y AHORA CUANDO CONSIGO QUE COFIDIS ME ENVIÉ UNA COPIA DE LA SOLICITUD DE CREDITO QUE NO CONTRATO, PUEDO CONFIRMAR QUE NI SIQUIERA ESTÁ MARCAJA LA OPCIÓN DEL SEGURO, Y BDESDE LUEGO NUNCA SE ME ENTREGÓ DOCUMENTACIÓN ALGUNA DONDE SE INFORMARA DE LA EXISTENCIA DE UN SEGURO Y DE SU OBJETO.

PRETENSIÓN:

POR TODO LO EXPUESTO TENIENDO EN CUENTA LA FALTA TOTAL DE INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y CONSENTIMIENTO, SOLCITO RECONOZCAN LA NULIDAD DE ESTE SEGURO Y ME ABONEN TODAS LAS PRIMAS COBRADAS INDEBIDAMENTE, AMORTIZANDO POR DICHO IMPORTE EN PARTE EL PRESTAMO QUE TENGO CON COFIDIS.

DOCUMENTOS QUE SE APORTAN:

Fdo.:

El reclamante solicita que su reclamación sea remitida por la OMIC a la empresa reclamada para tramitar una MEDIACIÓN con carácter voluntario. Los datos personales de este impreso se custodian en la OMIC en defensa y garantía de los derechos del usuario, en aplicación de la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. Estos datos serán utilizados por la OMIC para la elaboración de estadísticas de carácter anónimo, así como a efectos de envío de información.

Solicitud de crédito a nombre de:



PEDRO VEGA RODRIGUEZ
C/ HIBAGITZA 16 I D
80005 ZABALAZA

804889418

77W

Si sus datos no son correctos, por favor:

Indíquenos los nuevos datos.
Soy PENSIONISTA y
Recibo los dos los PERS DPTO. RECIBO UN FOLIO
ZAB. CARRA

Si, ahora le toca a usted
20 Sep 2010

601 001 1206 12 A ABAD

1) Elige el importe del crédito y contáctate el seguro opcional

Solicito 6.000 €

En caso de obtener una cantidad diferente
de la indicada, la cantidad solicitada es: **3000 €**

Si no tiene de entrada...	0,00€	1.000,01€	2.000,01€	3.000,01€	6.000,01€	8.000,01€
crédito anual	1.000€	2.000€	3.000€	6.000€	12.000€	12.000€
Manutención desde...	35€	66€	95€	190€	34%	de la línea

Excmo: Para 6.000 €, 36 mensualidades de 608 € y con última reducida de 221,22 € TAE 10,93%

TAE desde 12,95% (IR 20,94%) con hipoteca bancaria a 6000 euros. Para solicitarlo, TAE hasta 15,09% (IR 20,94%, 15,75% o 10,44% según importe de préstamo), un importe del seguro de 1000 euros y una cuota de 1000 euros. Se garantiza el pago oportuno (punto de control, prima mensual, tipo variable) y un seguro opcional de hasta 1000 euros en la línea de crédito con la firma de COFIDES ESPAÑA S.F.C.

Si, cotiza las ventajas del seguro de Vida y No, cotiza a la tarifa preferente de COFIDES

2) Datos del Titular

Fecha de emisión: **04/10/2010** N.I.F.: **52.511.621.H**
 Necesario: **ES PENSIONISTA**
 Teléfono fijo: **611.635.4.093**
 Móvil: **611.635.4.093**
 E-mail: **OFICINA DE ACTIVIDADES COMERCIALES**
 Profesión: **SOBRE EL VACKER**
 Empresa: **POLO DINO VALDARONA EPNA**
 Telf. Empresa: **976.819.001**
 Dir. Empresa: **POLO DINO VALDARONA EPNA**
 Número: **46** País: **ES** Puntos: **101** Cód. Postal: **50003**
 Población: **ZARAGOZA**
 Provincia: **ZARAGOZA**
 Antigüedad (meses): **12/10/2010** Tipo contratación: Fijo Temporal
 Situación Neto Mensual: **1106,01** et **423** pensión Temporal

Datos del Segundo Titular

Apellidos: **Drepe Carrara Galan**
 Nombre: **Drepe Carrara Galan**
 Móvil: **316509495**
 Fecha nacimiento: **31/05/1949**
 Nacionalidad: **ES**
 Profesión: **ES**
 Empresa: **ES**
 Telf. Empresa: **ES**
 Dir. Empresa: **ES**
 Número: **ES** País: **ES** Puntos: **ES** Cód. Postal: **ES**
 Población: **ES**
 Provincia: **ES**
 Antigüedad (meses): **ES** Tipo contratación: Fijo Temporal
 Situación Neto Mensual: **ES**

3) Situación del Titular

Casado Soltero Separado o Divorciado Propietario con hipoteca Propietario sin hipoteca Alquilador Alquilado un caso de padre
 Viudo En pareja Número de hijos a su cargo: **1** Alquilado por empresa Hotel, pensión, casa rural

4) Datos Bancarios

Cuenta / tarjeta desde el día: **2010 2010**
 Almacén de información a través de la cuenta bancaria que indica el organismo
 Entidad beneficiaria: COFIDES HISPANIA EFC, SA (Sociedad Unipersonal) - PL de la Paz nº 1 E-40101 Gernika de Gernika - Bizkaia
 Titular o agente de cargo: **PEDRO VEGA RODRIGUEZ**
 Orden de domiciliación:
 IBAN: **ES61 169100110001535662**

5) Firma de solicitud y domiciliación

Una vez firmado el documento por el titular, antes de firmar, revise los datos de la solicitud y asegure la veracidad de los datos.
 Titular: **Firmar aquí es imprescindible**
 Segundo titular: **Firmar aquí facilita la concesión del crédito**

ENVÍE ESTA HOJA A COFIDES HISPANIA EFC, SA (Sociedad Unipersonal)



RECUERDE! adjuntar fotocopias de:

- > Su DNI
- > Su última nómina
- > Un recibo bancario reciente



y en cuanto tenga la transferencia realizada
 Mate móvil libre
GRATIS
 para usted

NO SE MARCA



El dinero directo

¡IMPORTANTE!

000175-000067S

Hoja 2/2

Apreciado Sr. VEGA,

Nos dirigimos a usted para recordarle que no disponemos de la confirmación del Seguro de Protección de la Deuda que tiene suscrito con la compañía CNP, de la que COFIDIS es agente exclusivo.

Si quiere estar cubierto ante situaciones de desempleo o incapacidad temporal es necesario que confirme su adhesión al seguro antes del 17 de julio. Si no realiza dicha confirmación, a partir del 24 de julio dejará de estar cubierto ya que, en esa fecha, nos veremos obligados a darle de baja del seguro.

Además, si en un futuro vuelve a contratarlo, tendrá que esperar un periodo de carencia para que el seguro se haga cargo de las cuotas en las situaciones previstas.

Para que siga disfrutando de las ventajas de su Seguro, le ofrecemos dos posibilidades:

-  Llamar gratis al teléfono 900 85 88 55, de lunes a viernes de 9 h a 21 h y los sábados de 9 h a 14 h.
-  Firmar el cupón de confirmación y enviarlo, dentro del sobre adjunto, que no necesita sello, antes del 17 de julio de 2.010.

Estamos a su entera disposición en el teléfono gratuito 900 85 88 55, donde nuestro Servicio de Gestión de Seguros le atenderá de lunes a viernes de 9 h a 21 h y los sábados de 9 h a 14 h.

Agradecemos su colaboración y quedamos a la espera de recibir su confirmación.

Un cordial saludo,

Manuel Fernández
Director de Servicio al Cliente

P.D.: Si al recibir esta carta usted ya ha confirmado su adhesión al seguro, rogamos no tenga en cuenta la presente comunicación.

COFIDIS HISPANIA EFC, S.A. es agente exclusivo de CNP Assegurances y CNP IAM, inscrita en el Registro de mediadores de seguros con el nº L0411A79528246. Pl. de la Pau, s/n. Edif. WTC AP1 • 08940 Cornellà de Llobregat • Tel. 902 11 38 20 • Fax 93 418 30 57 • e-mail: atollentes@cofidis.es • www.cofidis.es

Recorte por la línea de puntos

CUPÓN DE CONFIRMACIÓN DEL SEGURO DE PROTECCIÓN DE LA DEUDA

para el Servicio de Atención al Cliente de COFIDIS

Número (de referencia): **601001120612**

Nombre del Contratante: **PEDRO VEGA RODRIGUEZ**

Su número de contrato: 
2087891431234567 945

Firma del Contratante:

IMPRESIONABLE
CON FIRMADO

Para cualquier duda, quedamos a su disposición en el 900 85 88 55

Sí, confirmo mi adhesión al Seguro de Protección de la Deuda, que garantiza el reembolso de la deuda contratada frente a COFIDIS en caso de fallecimiento o gran invalidez, o el pago de las mensualidades en caso de incapacidad temporal o de pérdida de empleo, de acuerdo con el contrato de seguro colectivo nº 88772 suscrito por COFIDIS con CNP Assegurances y CNP IAM. Manifiesto que he leído y acepto las condiciones del seguro que me han sido facilitadas.

La aceptación del contratante se confirmó en el primer extracto de cuenta. Cualquier declaración falsa dejará sin efecto su adhesión. COFIDIS HISPANIA EFC, S.A. es agente exclusivo de CNP Assegurances y CNP IAM, inscrita en el Registro de mediadores de seguros con el nº L0411A79528246. Pl. de la Pau, s/n. Edif. WTC AP1 • 08940 Cornellà de Llobregat. Tel.: 902 11 38 20.

COFIDIS Hispania Entidad Administradora Financiera de Crédito S.A. con Utiq. Ins. en el Reg. Merc. de Barcelona. T.57714, F.216, N.B. 300711. Ins. 48. C.I.F. A-79528246. Reg. Banco de España nº 6796. Asociado en Panamá nº 827.

MANIP0710



El dinero directo

ENTRADA *10476*

OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

21 JUN. 2010

OMIC AYUNTAMIENTO ZARAGOZA
C/ SAN JORGE, 1, 2º
50001 ZARAGOZA
ZARAGOZA

exp. 6697/CA

Comellà de Llobregat, 11 de junio de 2010

Nos dirigimos a ustedes para informarles que hemos dado respuesta a la reclamación presentada ante ustedes por Don PEDRO VEGA RODRIGUEZ, de la cual adjuntamos copia.

Restando a su disposición en los teléfonos y dirección abajo indicados. Reciban un cordial saludo.

Atentamente,

Jose Antonio Seoane
Servicio Consumidor de COFIDIS HISPANIA E.F.C. S.A.
Pl. de la Pau s/n. Edif. 1 WTC Almeda Park
08940 Comellà de Llobregat - Barcelona
Tlf: 93.2535627 - 935086816
Fax: 93.3969536
E-mail: consumidor@cofidis.es



El dinero directo

PEDRO VEGA RODRIGUEZ
C/ RIBAGORZA, 16, 1º D
50003 ZARAGOZA
ZARAGOZA

Cornellà de Llobregat, 11 de junio de 2010

Estimado Sr. Vega,

Nos ponemos en contacto con Usted tras la recepción de su escrito en nuestras oficinas, referente a la línea de crédito nº 208.789.143.31, de la cual es Usted titular.

En primer lugar, le informamos que su financiación se abrió en octubre de 2007 por un importe inicial de 2.400 Euros (le adjuntamos copia de su contrato como Documento nº 1) En dicha copia, que adjunta Condiciones Generales del crédito, podrá examinar el tipo de interés y los gastos aplicables a su financiación. Posteriormente, se realizaron diversas ampliaciones o transferencias de disponible, hasta alcanzar un total financiado de 3.174 Euros. A continuación le detallamos las financiaciones efectuadas en su línea de crédito:

Fecha	Financiación (Euros)
18/10/07	2.400
12/12/07	90
9/01/08	33
7/04/08	598
29/05/08	53
Total	3.174 Euros

También quisiéramos indicar en cuántas cuotas se amortiza su línea de crédito desde el momento de la última financiación, en mayo de 2008, cuando la deuda de la línea de crédito ascendía a 3.093 Euros, con una cuota de 93 Euros mensuales:

Deuda (Euros)	Cuota (Euros)	Amortización
3.093 euros	93	SI
3.093 euros	93	NO

Como puede observar, el nº de cuotas a pagar en el momento de la adhesión al seguro de protección de pago. Mencione en su financiación se halla adherida al mencionado seguro.

De todas formas, le damos la opción a darse de baja en cualquier momento. Nos envía firmado el cupón que le adjuntamos como documento.



En cuanto a la rebaja en el importe de su cuota, le informamos que el importe mínimo que podemos establecer a día de hoy es de 87 Euros. Si está interesado, le rogamos el dinero directo que se ponga en contacto con nosotros lo antes posible.

Para que pueda comprobar los datos que le aportamos, le adjuntamos, como Documento nº 2, copia del extracto de movimientos de su cuenta.

Restando a su disposición en los teléfonos y dirección abajo indicados. Reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Jose Antonio Seoane
Servicio Consumidor de COFIDIS HISPANIA E.F.C. S.A.
Pl. de la Pau s/n. Edif. 1 WTC Almeda Park
08940 Cornellá de Llobregat - Barcelona
Tlf: 93.2535627 - 935086816
Fax: 93.3969536
E-mail: consumidor@cofidis.es

CONFIRMACION DE BAJA EN NUESTRO SEGURO

Mi número de cuenta con Cofidis: 208.789.143.31
Mi nombre y apellidos: PEDRO VEGA RODRIGUEZ

Sí, deseo dar de baja el seguro de mi cuenta. Quedo conforme en que se cursará mi petición a la llegada del cupón firmado.

FIRMA DEL TITULAR :

*** Enviar a Cofidis por fax o correo***
Fax. 93.3969536

Pl. de la Pau s/n Edif. WTC Almeda Park - 08940 Cornellá de Llobregat - Barcelona
Servicio Consumidor de COFIDIS HISPANIA EFC. SA (Servicio al Cliente Personal)

Dña. Raquel Jiménez Ruíz
Oficina Municipal de Información al
Consumidor
Ayuntamiento de Zaragoza
C/ San Jorge, 1, 2ª planta
50001 ZARAGOZA

Madrid, a 19 de julio de 2010

Expediente de mediación nº 7229RA

Estimada Sra. Jiménez,

Nos dirigimos a usted en respuesta a su escrito, recibido con fecha 15 de julio de 2010, referente a la reclamación de una póliza de protección de pagos contratada a través de Cofidis.

Le informamos que la póliza a la que hace referencia, no nos consta en nuestra base de datos ya que se trata de un seguro de CNP IAM el cual no es gestionado actualmente por CNP Vida.

Así mismo, le indicamos que EN CASO DE RECLAMACIÓN, pueden usted dirigirse al asegurador a través de COFIDIS HISPANIA EFC, S.A.- Ronda General Mitre 126, 08021 Barcelona. En caso de discrepancia con la respuesta facilitada puede usted dirigirse a CNP Assurances: 4 Place Raoul Daultry, 75716 París cedex 15, Francia.

Igualmente, le informamos que puede contactar con Cofidis a través de la dirección de correo electrónico seguros@cofidis.es, o bien por fax en el número 93 434 01 81 o en el teléfono 93 253 56 32. Las personas de contacto son Lourdes Burgos, Cristina Muñoz y Emilia Herrero.

Por todo lo anterior, dado que el producto sobre el que usted nos reclama no pertenece a nuestra compañía, le adjuntamos la documentación recibida.

Esperamos haber podido aclarar sus dudas, no obstante, nuestro Servicio de Atención al Cliente queda a su disposición para cualquier aclaración adicional que estime oportuna en el teléfono 91-524.34.00.

Atentamente,



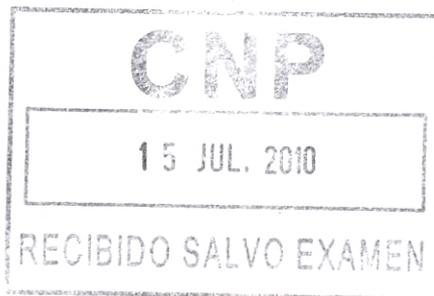
Pilar Gómez Fernández
Servicio de Atención al Cliente
Teléfono: 91 524 34 00

08 JUL 2010

Expediente de Mediación nº: 7229RA

CNP ASSURANCES SUCURSAL EN ESPAÑA. DPTO.ATT.
C/ OCHANDIANO, 10.EDIF.E.PTA.2ª EL PLANTIO
MADRID
(28023)

Recibida en esta Oficina Municipal de Información al Consumidor, reclamación, remitida por PEDRO VEGA RODRIGUEZ contra su empresa, y de acuerdo con las funciones encomendadas a ésta por el Art.29 de la ley 16/2006 de 28 de diciembre de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, se remite la misma para que procedan a su estudio, a fin de llegar a un acuerdo amistoso, y satisfactorio para ambas partes, en el conflicto planteado. Teniendo en cuenta que la MEDIACIÓN es una forma de resolución de conflictos voluntaria, transcurridos 20 días desde la recepción de este escrito sin contestación por su parte, se archivará la reclamación informando al consumidor de las vías que permanecen abiertas, denuncia administrativa, arbitraje de consumo o vía judicial, según la naturaleza del asunto.



I.C. de Zaragoza a 09 de Julio de 2010

Fdo.


RAQUEL GIMENEZ RUIZ
TECNICO MEDIO DE CONSUMO