



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCION Y DEFENSA DEL CLIENTE

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, adopta en su Capítulo V una serie de medidas protectoras de los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad, entendiendo que la confianza de los inversores en las entidades es una de las piezas fundamentales del engranaje de los mercados financieros. Dicha ley queda parcialmente modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, que en su Capítulo III desarrolla los mecanismos de protección de los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad, permitiendo la actuación de los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

En primer lugar, se establece la obligación para las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, para lo cual las entidades deberán contar con un servicio o departamento de atención al cliente. A los efectos del presente Reglamento, se entiende por queja “las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados por las entidades y presentadas debido a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación anómala que se observe en su funcionamiento”, y reclamación “las presentadas por usuarios de servicios financieros con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho. Las reclamaciones deben poner de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan un perjuicio para los intereses o derechos del reclamante por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros”.

En segundo lugar, una vez que se haya formulado previamente la queja o reclamación, y esta no se haya resuelto o se haya denegado la admisión o se hubiere desestimado, los responsables de atenderla serán los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuyo procedimiento de presentación de reclamaciones queda regulado mediante la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, en el que se establece que son competentes para atender las quejas o reclamaciones que formulen los usuarios de los servicios prestados por, entre otras, las entidades de crédito. Para la admisión y tramitación de quejas por parte de los servicios de reclamaciones, será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente ante las entidades financieras obligadas a atenderlas y resolverlas a través de un servicio o unidad encargado de la realización de dicha función.

Por otra parte, 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, establece la obligación de que cada entidad apruebe un reglamento que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente; sus relaciones con los



servicios de reclamaciones de los supervisores financieros; el sometimiento a verificación administrativa los reglamentos de funcionamiento; y la necesidad de incluir en las memorias anuales de la entidades un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del servicio de atención al cliente.

En consecuencia este Reglamento para la Defensa del Cliente, se aprueba dando cumplimiento a las disposiciones anteriores y con el ánimo de ofrecer a los intereses de los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad un nivel de protección correlativo a la confianza que en nosotros depositan.

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente del BANCO EUROPEO DE FINANZAS, en adelante EL BANCO.

Artículo 2. Aprobación.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de EL BANCO.

Artículo 3. Modificación.

Las futuras modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas, previamente a su puesta en funcionamiento, a la aprobación del Consejo de Administración de EL BANCO.

Cualquier cambio en su redacción deberá ser sometido a la verificación del Banco de España como supervisor de EL BANCO.

TITULO II

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Capítulo I

Funciones y medios del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 4. Funciones.

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

- 1.- Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, española o extranjeras, usuarios de los servicios de EL BANCO, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por EL BANCO, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.
- 2.- Hacer llegar a la Dirección General de EL BANCO cuantas sugerencias y recomendaciones que puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza entre EL BANCO y los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad.

Artículo 5. Exclusiones.

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

- a) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de EL BANCO con sus empleados.
- b) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de EL BANCO, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios. Dicha exclusión no afectará a las quejas y reclamaciones formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones de EL BANCO.
- c) Las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o sometidos a cualquier organismo público, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17.4 de este reglamento.
- d) Aquellas en las que se aprecie una manifiesta intencionalidad del reclamante, dirigida a impedir el ejercicio de cualquier derecho de EL BANCO frente al usuario de los servicios financieros prestados por la entidad.
- e) Las que se formulen por los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el usuario de los servicios financieros prestados por la entidad tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 6. Medios humanos, materiales, técnicos y organizativos.

En todo momento el Servicio de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios para el buen desarrollo de sus funciones, contando todo el personal adscrito a dicho servicio con el nivel de conocimiento necesario de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.

Capítulo II

Titular del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 7. Designación.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, será designado conforme a la normativa legal y estatutaria vigente, por acuerdo del Consejo de Administración de EL BANCO. Dicha designación será comunicada al Banco de España y en su caso al resto de supervisores de EL BANCO.

Artículo 8. Idoneidad.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal 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 para ejercer estas funciones, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera.

Artículo 9. Duración del mandato.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá ejercer su cargo por un periodo máximo de 5 años, pudiendo ser reelegido, una o más veces, por plazos de igual duración máxima.

Artículo 10. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ser titulares del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos, o contra la propiedad.
- d) Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en EL BANCO.

Artículo 11. Cese.

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por fallecimiento, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 10, así como por acuerdo motivado del Consejo de Administración de EL BANCO, siempre por causa o motivo grave.

Vacante el puesto por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

Capítulo III

Deberes de cooperación e información.

Artículo 12. Deber de cooperación.

EL BANCO adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuanta información solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.



La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 13. Deber de información

EL BANCO deberá facilitar a los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asistan para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en la página “web” de EL BANCO, deberá ponerse a disposición de los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad, en el plazo de dos meses desde su presentación ante cualquier instancia u oficina de la Entidad, debiendo remitirse las mismas, a la mayor brevedad, al Servicio de Atención al Cliente.
- b) La existencia de los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente, para poder formular las quejas ante dichos servicios de reclamaciones.
- c) El presente Reglamento.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del usuario de los servicios financieros prestados por la entidad.

Capítulo IV

Aspectos procedimentales

Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo usuario de los servicios financieros prestados por la entidad tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo EL BANCO exigir al usuario de los servicios financieros prestados por la entidad pago alguno por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte de papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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.



Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina de EL BANCO abierta al público, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 15. Plazo de presentación.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el usuario de los servicios financieros prestados por la entidad tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes.

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento sobre el mismo. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la recepción de la queja o reclamación ante cualquier instancia u oficina de la Entidad.

Una vez finalizados los dos meses sin que el Servicio de Atención al Cliente haya emitido su resolución, el usuario de los servicios financieros prestados por la entidad podrá acudir al servicio de reclamaciones del supervisor competente.

Artículo 17. Contenido del documento de presentación.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 14, en el que se hará constar:

- 1) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- 2) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
- 3) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producidos los hechos objeto de queja o reclamación.
- 4) Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación, no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 5) Lugar, fecha y firma.

Artículo 18. Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación por EL BANCO, en caso de de que no hubiese sido resuelta a favor del usuario de los servicios financieros prestados por la entidad, por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 19. Solicitud de datos complementarios.

Si se considera que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del usuario de los servicios financieros prestados por la entidad reclamante, o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. A pesar de ello, el interesado podrá aportarla posteriormente en un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos.

El tiempo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para dictar un pronunciamiento, a contar desde la fecha en que la queja o reclamación entró en el Servicio de Atención al Cliente o en cualquiera de las instancias previstas a tal fin.

Artículo 20. Inadmisión

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:

- 1) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- 2) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio, o hubieran sido resueltas en aquellas instancias.
- 3) 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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.
- 4) Cuando la queja o reclamación reiterare otras anteriores resultas, presentadas por el mismo usuario de los servicios financieros prestados por la entidad en relación con los mismos hechos.
- 5) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 15 de este Reglamento.
- 6) Aquellas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 5 del presente Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas estas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 21. Tramitación.

El Servicio de Atención al Cliente, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del usuario de los servicios financieros prestados por la entidad reclamante como de los distintos departamentos y servicios de EL BANCO, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 22. Terminación.

El expediente concluirá por:

1. Acuerdo entre el usuario de los servicios financieros prestados por la entidad reclamante y EL BANCO.
2. Allanamiento de EL BANCO, a satisfacción del usuario de los servicios financieros prestados por la entidad reclamante.
3. Desistimiento del reclamante.
4. Decisión motivada del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 23. Acuerdo.

El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo realizar o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, este tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación.

Artículo 24. Allanamiento y desistimiento.

A la vista de la queja o reclamación, EL BANCO podrá rectificar su situación con el usuario de los servicios financieros prestados por la entidad reclamante a satisfacción de este; en tal caso, deberá comunicarlo a la instancia competente, salvo que existiese desistimiento expreso.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento.

Tanto el allanamiento a satisfacción del usuario de los servicios financieros prestados por la entidad reclamante, como el desistimiento darán por concluida la tramitación del expediente y se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite. En caso de allanamiento, EL BANCO deberá justificarlo documentalmente.

Artículo 25. Decisión del titular del Servicio de Atención del Cliente.

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán 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 que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad.

En ellas se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los servicios de reclamaciones de los órganos supervisores.

Artículo 26. Notificación.

La terminación del expediente, y en particular la decisión del Titular del Servicio de Atención al Cliente, será notificada al usuario de los servicios financieros prestados por la entidad reclamante, así como a la oficina, departamento o servicio donde se hubiera producido los hechos objeto de la queja o reclamación, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

La notificación se realizará por escrito o, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan, cuando se dirija al usuario de los servicios financieros prestados por la entidad reclamante, los requisitos previstos en la normativa sobre firma electrónica.

En todo caso, el cauce para comunicar al usuario de los servicios financieros prestados por la entidad reclamante la resolución del Servicio de Atención al Cliente, será el establecido por el interesado o, en su defecto, el utilizado por este en su día para presentar su queja o reclamación.

Artículo 27. Aceptación del Reglamento.

La presentación de una queja o reclamación, supone la aceptación del presente Reglamento.

TITULO III

OTROS ASPECTOS

Artículo 28. Relación con los servicios de reclamaciones de los órganos supervisores.

EL BANCO atenderá por medio del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que los servicios de reclamaciones de los órganos supervisores puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen de conformidad con lo establecido en sus reglamentos.

Artículo 29. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el Consejo de Administración un informe sobre el desarrollo del Servicio de Atención al Cliente durante el ejercicio precedente, en los términos fijados por el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

El Informe anual tendrá el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre 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.

Al menos un resumen del mismo deberá integrarse en la memoria anual de EL BANCO.

DISPOSICION FINAL. Verificación del presente Reglamento.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, será sometido a la verificación del Banco de España.