



# REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, dando cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 8 de 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 (la “Orden”).

## **1. ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO CORRESPONDE AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Corresponde al Departamento de Atención al Cliente atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los 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. TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE**

### **2.1. TITULAR Y TITULAR SUPLENTE DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El titular del Departamento de Atención al Cliente será nombrado por la Dirección de la Sucursal y sólo podrá ser sustituido por otra persona con similar honorabilidad comercial y profesional, y conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Podrá nombrarse por la Dirección de la Sucursal, un Titular suplente cuya función será la de sustituir al Titular del departamento en momentos en los que éste no pueda desempeñar su labor (vacaciones, enfermedad etc.). Las competencias, requisitos de honorabilidad, causas de incompatibilidad o cese y plazo de duración del cargo del Titular suplente, serán las mismas que las del titular del departamento. Todas las menciones que en este Reglamento se hagan al Titular del departamento deben entenderse hechas también al Titular Suplente.



## **2.2. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD**

El titular del Departamento de Atención al Cliente no podrá pertenecer a los servicios comerciales u operativos de la organización, ni desempeñar ninguna función relacionada con los mismos. No podrá concurrir en el titular del Departamento de Atención al Cliente ninguna circunstancia que determine una falta de autonomía en las decisiones relativas al ámbito de su actividad, o pueda dar lugar a la existencia de conflictos de interés.

## **2.3. CAUSAS DE CESE**

El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará por las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido condenado por sentencia firme.
- e) Incurrir en procedimiento concursal.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo de la Dirección General de la Sucursal, fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo o en cualquier otra causa grave.

## **3. DURACIÓN DEL MANDATO DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RENOVACIÓN**

La duración del mandato del titular del Departamento de Atención al Cliente será de 2 años, renovable por períodos iguales. En el plazo de 10 días siguientes a la terminación del mandato, la Dirección de la Sucursal deberá proceder a la renovación en el cargo del antiguo titular o al nombramiento del nuevo titular.

## **4. DEBER DE COLABORACIÓN**

Todos los departamentos y servicios de la Sucursal deben facilitar al Departamento de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

## **5. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES**

El plazo para la presentación de reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, será de 2 años.



## **6. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **6.1. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO**

Los clientes que presenten quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al Departamento de Atención al Cliente, podrán solicitar, una vez informados al efecto, que aquéllas sean tramitadas conforme a lo que se establece en este apartado.

En todo caso, el Departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la Institución Supervisora que corresponda.

### **6.2. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos (o denominación social) y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada, siendo suficiente a este efecto un apoderamiento en documento privado acompañado de fotocopia del carnet de identidad del poderdante; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con narración de los hechos que dan lugar a la misma y especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento o de los daños cuya reparación se pretende.
- c) Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.



El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.

### **6.3. ADMISIÓN A TRÁMITE**

Recibida la queja o reclamación por la Sucursal, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente con la mayor celeridad posible. Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en la Sucursal. En todo caso, el Departamento deberá acusar recibo por escrito al reclamante y dejar constancia en la contestación y en sus registros internos de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sucursal.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar 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. En cualquier caso el reclamante podrá completar la documentación o subsanar las deficiencias del expediente con posterioridad a los diez días mencionados, pero en dicho caso se considerará que existe una nueva reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de dos meses para dictar un pronunciamiento.

### **6.4. RECHAZO DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE**

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

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.



- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) 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 1 de este Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el Reglamento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **6.5. TRAMITACIÓN**

El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Sucursal, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

## **6.6. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Sucursal rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.



## **6.7. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN**

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en la Sucursal.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos 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, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de reclamaciones de la Institución Supervisora que corresponda.

## **6.8. RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISORAS**

La Sucursal deberá atender, por medio del Titular del Departamento de Atención del Cliente, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de las Instituciones Supervisoras puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

Los Servicios de Reclamaciones de las Instituciones Supervisoras y la Sucursal adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.



## 7. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante la Dirección General de la Sucursal un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener 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.

\* \* \*