

Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 1º Deberes de información con la clientela

- > La Entidad está obligada a resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros prestados por la Entidad, en el plazo de un mes desde su presentación en cualquier oficina de la Entidad, en la dirección de correo electrónico habilitada al efecto o ante el Servicio de Atención al Cliente, salvo en materia de servicios de pago cuyo plazo será de 15 días hábiles, pudiéndose prorrogar hasta un mes máximo por causas excepcionales previa comunicación al Cliente de los motivos y el plazo de resolución definitiva.

En el supuesto de transcurrir el plazo de un mes contado desde la presentación de la queja o reclamación, o bien 15 días hábiles en materia de servicios de pago, sin haber sido resuelta por el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, o bien recibida la resolución de la misma dentro del plazo y si el Cliente no está conforme con el resultado del pronunciamiento, el Cliente podrá presentar la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en su caso, por lo que a tal efecto la Entidad facilitará la dirección postal y electrónica de los mismos.

- > Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad que pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

- > La Entidad deberá tener a disposición de los usuarios de servicios financieros prestados por ésta, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que realicen o se realizaren en el futuro contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente con la dirección postal y electrónica, junto con las referencias de las normativas sobre transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- > La Entidad tendrá a disposición de los usuarios de servicios financieros prestados por ésta que así lo soliciten un ejemplar del presente Reglamento.
- > La actuación del Servicio de Atención al Cliente se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.
- > El Servicio de Atención al Cliente será gratuito.

Artículo 2º Titular del Servicio de Atención al cliente

- > El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
- > El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración u órgano equivalente de la Entidad.
- > El nombre del titular deberá ser comunicado al Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de crédito, y en su caso, al resto de organismos supervisores.

Artículo 3º Duración del mandato y posibilidad de renovación

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por un plazo de tres años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales, mediante acuerdo del Consejo de Administración, ostentando el cargo la persona designada, en tanto en cuanto la Entidad no comunique al Banco de España y al resto de organismos supervisores en su caso la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo titular del Servicio previo acuerdo del órgano de administración.

Artículo 4º Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

- > La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Entidad, relacionadas con el aspecto comercial o cualquier otro que pueda estar relacionado directamente con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.
- > Vacante el cargo, el Consejo de Administración u órgano equivalente de la Entidad, deberá designar en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.
- > No podrán ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente
 - a Los fallidos 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.
 - d Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Entidad.
- > El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:
 - a Por incapacidad sobrevenida.
 - b Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
 - c Por renuncia expresa.
 - d Por acuerdo del Consejo de Administración por cualquier causa grave y justificada.

Artículo 5º Asuntos de su competencia

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones que se presenten, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados, 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, independientemente de la cuantía reclamada.

Artículo 6º Obligaciones de los departamentos

Todos los departamentos o servicios de la Entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

ARTÍCULO 7º.- Plazo para la presentación de la reclamación o queja

Los usuarios de servicios financieros podrán presentar las quejas y reclamaciones ante la Entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de seis años desde la fecha en que los usuarios de servicios financieros tuvieron conocimiento de los hechos.

Artículo 8º.- Forma de presentación de las quejas y reclamaciones

Los usuarios de servicios financieros podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos electrónicos o telemáticos deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Artículo 9º Procedimiento de la reclamación o queja

- > El procedimiento de reclamación o queja se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberá constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:
 - a Nombre, apellidos, D.N.I. o C.I.F. para empresas, así como datos referidos a registros públicos en su caso, y datos del representante si lo hubiere.
 - b Motivo de la queja o reclamación
 - c Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja o reclamación
 - d Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral
 - e Lugar, fecha y firma
 - f Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación

- > La reclamación o queja puede ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, por correo postal, así como en la dirección de correo electrónico establecida en el anexo I, habilitada a tal fin, con cumplimiento de los requisitos recogidos en el apartado anterior.

Artículo 10º Admisión a trámite

Las reclamaciones y quejas recibidas por las oficinas, deberán ser remitidas al Servicio de Atención al Cliente de forma inmediata.

Deberá informarse al reclamante de la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Todo lo anterior sin perjuicio del plazo de un mes establecido en la norma para la resolución de la queja o reclamación, o de 15 días hábiles en caso de materia referente a servicios de pago, contados desde la presentación de la misma ante el Servicio de Atención al Cliente o en cualquiera de sus oficinas, así como desde la presentación en la dirección de correo electrónico habilitada al efecto, las cuales se trasladarán a la mayor brevedad posible al citado Servicio de Atención al Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación en la Entidad a efectos del cómputo de dicho plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes o 15 días hábiles (servicios de pago) previsto para el trámite de la reclamación.

No obstante lo anterior, en el supuesto de procederse al archivo de la queja o reclamación por parte de la Entidad una vez transcurrido el plazo otorgado para su subsanación, el usuario de servicios financieros podrá presentar la documentación requerida procediéndose a la apertura de un nuevo expediente.

Artículo 11º Rechazo de las reclamaciones o quejas

- > El Servicio de Atención al Cliente solo podrá rechazar 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 artículo 5 del presente Reglamento.
 - d Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
 - e Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que se establece en este 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, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitarla.

- > Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada.

El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 12º Tramitación de las reclamaciones o quejas

El Servicio 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 Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

ARTÍCULO 13º Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, 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 reclamación con el interesado se refiere.

Artículo 14º Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes o 15 días hábiles (servicios de pago) a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

- > La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener 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, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes 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 la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizará para la contestación el 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, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones según corresponda.
- > Si transcurrido el plazo de 1 mes o 15 días hábiles en materia de servicios de pago, y no haberse ampliado el plazo por causas excepcionales, el reclamante no obtuviera resolución podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones previa acreditación de la presentación de la reclamación o queja ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.

- > La resolución será vinculante para la Entidad, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Solo en el supuesto de reclamaciones presentadas por consumidores, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o de la Entidad, el consumidor no podrá presentarla ante los Servicios de Reclamaciones competentes.

Artículo 15º Relación con los Organismos supervisores

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen.

La Entidad adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con los citados organismos, para que estas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre y su normativa de desarrollo.

Artículo 16º Informe anual

- > Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:
 - a Un 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 Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
 - c Los criterios generales contenidos en las decisiones.
 - d Se procederá a la valoración de las quejas y reclamaciones para identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales, para en su caso corregir los procedimientos o las causas originarias de dichas quejas o reclamaciones, así como a realizar las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.

- > Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

ARTICULO 17 Aprobación por el Consejo de Administración

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de BANCO FINANTIA SPAIN, S.A.

ARTICULO 18º Verificación por el Banco de España

Este Reglamento será presentado ante Banco de España para su verificación supeditando por tanto su definitiva aprobación y entrada en vigor efectiva hasta la validación favorable del mismo por el organismo supervisor, así como cualquier modificación posterior al mismo que pudiera realizarse.

Anexo I

Dirección postal y correo electrónico Servicio Atención al Cliente Banco Finantia Spain, S.A.

Dirección Postal:

Servicio de Atención al Cliente Banco Finantia Spain, S.A. Avda. Menéndez Pelayo, 67 28009 Madrid

Correo Electrónico

atencionalcliente@finantia.com