

## REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

**Artículo 1º.-** El presente reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente de la entidad FINANCIERA ESPAÑOLA DE CRÉDITO A DISTANCIA, EFC, SA y de cualesquiera otras entidades que con acuerdo unánime de las mismas se incorporen a este Reglamento, así como la figura del titular de dicho Servicio. También podrán incorporarse las Sociedades participadas que se designen expresamente. El Servicio tendrá las características y funciones señaladas en los artículos siguientes. El reglamento será aprobado por el órgano de Administración y su modificación deberá ser aprobada también por el mismo. Igualmente tanto su aprobación como sus posteriores modificaciones habrán de ser sometidas a verificación por parte del Banco de España.

**Artículo 2º.-** El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de FINANCIERA ESPAÑOLA DE CRÉDITO A DISTANCIA, EFC, SA y el cargo deberá recaer en persona con honorabilidad comercial y profesional, así como conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones, circunstancias que concurrirán en aquellas personas que hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras. Poseerán conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

**Artículo 3º.-** La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores, al Banco de España y al resto de las autoridades supervisoras que corresponda por razón de la actividad desarrollada por Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente atenderá los requerimientos que los supervisores puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 4º.-** El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá duración indefinida y cesará en su cargo por las causas referidas en el Artículo 5º, pudiendo así mismo ser revocado en cualquier momento por el Órgano de Administración, por causas que en todo caso, habrán de ser graves y justificadas. Serán causas de incompatibilidad o inelegibilidad la realización simultánea de funciones en los departamentos comercial, marketing, análisis y concesión. Tampoco podrán ejercer el cargo de titular del SAC quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

**Artículo 5º.-** Así mismo el Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Incapacidad sobrevenida.
- b. Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- c. Renuncia.

Igualmente el Titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurriera en cualesquiera de las causas de inelegibilidad señaladas en el artículo 4º.

Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el anterior Titular del Servicio de Atención al Cliente, se procederá al nombramiento de un nuevo titular del cargo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante. El nombramiento requerirá la mayoría simple del Órgano de Administración.

**Artículo 6º.-** Corresponde al Servicio de Atención al Cliente la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de la Entidad con la misma, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Serán considerados clientes todos aquellos usuarios de los servicios financieros prestados por esta entidad y por las entidades del Grupo, ya sean personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, así como sus causahabientes. Las referencias a los clientes contenidas en este Reglamento se entenderán también aplicables a los usuarios no clientes.

El Servicio de Atención al Cliente será autónomo en la toma de sus decisiones e independiente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, evitando los conflictos de intereses.

En cumplimiento de su función corresponde al Servicio de Atención al Cliente:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en general, con todas las relaciones entre la entidad y sus clientes y en que, a juicio de éstos, hubiesen tenido un tratamiento que ellos estimen negligente o injusto. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la propia entidad le someta respecto a sus relaciones con sus clientes cuando la entidad lo considere oportuno.

Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros.

Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también comprensivas de las quejas.

- b. Presentar, formular y realizar ante la entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la entidad y sus clientes.
- c. Adoptar las medidas necesarias para que el personal al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

**Artículo 7º.-** En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- a. Las relaciones entre la entidad y sus empleados, ajenas a la operativa bancaria.
- b. Las relaciones entre la entidad y sus accionistas, ajenas a la operativa bancaria.
- c. Las cuestiones que se refieren a las decisiones de la entidad relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio

concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo que estas se refieran a la dilación o negligencia de la entidad en la toma de decisiones.

- d. Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por el Banco de España, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer de forma manifiesta el ejercicio de cualquier derecho de la entidad contra sus clientes.
- e. Las que puedan plantearse por clientes de la entidad que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

**Artículo 8º.-** La Entidad adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Servicio de Atención al Cliente y para asegurar la rapidez, seguridad, eficacia y coordinación de su actuación:

En particular, corresponde a la entidad:

- a. Colaborar tanto la entidad como todos sus departamentos, con el Titular del Servicio de Atención al Cliente en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo 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, respondiendo a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- b. Informar a los clientes de la Entidad en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente Defensor, de su dirección postal y electrónica, en su caso, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dichos clientes para presentar sus reclamaciones y quejas y forma de imponerlas, en particular del Órgano Supervisor que corresponda, indicando su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- c. Referir la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

**Artículo 9º.-** Los clientes de la Entidad pueden dirigirse al Servicio de Atención al Cliente cuando estimen que en un contrato, operación o servicio de la entidad hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, y que sus indicaciones no han sido atendidas, salvo en los casos excluidos por el Artículo 7º de este Reglamento.

**Artículo 10º.-** Las quejas y reclamaciones de los clientes se presentarán por escrito, debidamente firmadas, en que necesariamente se hará constar el nombre, apellidos, número del D.N.I. o, en su defecto, los datos del documento que acredite fehacientemente la personalidad del reclamante, así como su domicilio.

En el caso de personas jurídicas se identificarán mediante los datos de inscripción registral.

Las quejas y reclamaciones podrán enviarse a un apartado de correos exclusivo del Servicio de Atención al Cliente o a cualquier otra dirección postal o electrónica que se señale a tal efecto, de modo que, en todo caso, las quejas y reclamaciones y demás correspondencia dirigidas al Servicio de Atención al Cliente sean recibidas directamente por éste. En todo caso, cuantas quejas o reclamaciones dirigidas al Servicio de Atención al Cliente lleguen a cualquier oficina de la entidad, deberán ser recepcionadas, acusando recibo de las mismas y remitiéndolas a la mayor brevedad al Servicio de Atención al Cliente

La reclamación o queja deberá especificar claramente las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento, aportando, cuando obren en su poder, las pruebas documentales que fundamenten su queja. Deberá reseñar claramente el departamento ante el que hubieran acontecido los hechos, así como la manifestación del reclamante de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, judicial o arbitral.

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente tienen carácter totalmente gratuito.

**Artículo 11º.-** La presentación de una reclamación por parte de un cliente ante el Servicio de Atención al Cliente podrá hacerse en nombre propio o por representación debidamente acreditada en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos en su caso si se cumplieran los requisitos y exigencias de la ley 59/2003 de firma electrónica. La presentación deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos. Las quejas y reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano.

**Artículo 12º.-** La entidad podrá someter a la consideración y resolución del Servicio de Atención al Cliente cualquier cuestión que pudiera ser objeto de reclamación del cliente, cuando ésta no haya sido interpuesta.

**Artículo 13º.-** Recibida la reclamación dirigida al Servicio de Atención al Cliente y en el caso de que no hubiese sido solucionada a favor del cliente por el propio departamento o servicio objeto de la queja, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente quien procederá a la apertura del correspondiente expediente y de oficio y tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia. Si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite, comunicando su decisión al cliente.

Si no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiese establecer con claridad los términos de la queja, se requerirá al firmante para completar la documentación en un plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no se hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Si admitiese a trámite el asunto o entendiéndose que para su decisión sobre la admisión necesitaba conocer datos que debe facilitarle la entidad, el Servicio de Atención al Cliente recabará la información pertinente de los departamentos afectados. Si después de iniciada la tramitación del asunto el Titular del Servicio de Atención al Cliente tuviese conocimiento de la concurrencia previa a la presentación de aquél de una de las circunstancias recogidas en el Artículo 7º o de que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el Titular del Servicio de Atención al Cliente cerrará el expediente, comunicando su decisión a la entidad y al cliente.

Serán causas de inadmisión de las reclamaciones o quejas recibidas:

- 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 o cuando requeridos de subsanación no se proceda en tal sentido.
- 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 2 del artículo 2 de la Orden 734/2004 de 11 de marzo de 2004.
- 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 establezca el reglamento.

f) 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, debiendo abstenerse de tramitar la queja o reclamación recibida.

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.

Rechazada la admisión a trámite de una reclamación o cuestión, está no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio de Atención al Cliente, salvo que hubieran sido subsanadas las causas de inadmisión, en cuyo caso se procederá a la apertura de un nuevo expediente.

**Artículo 14º.-** Admitida a trámite una reclamación o cuestión, el Servicio de Atención al Cliente valorará las alegaciones y pruebas realizadas por el cliente y podrá dirigirse al departamento afectado y al propio cliente solicitando los informes y datos que juzgue necesarios para la resolución del caso.

**Artículo 15º.-** El Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ellos y el Titular del Servicio de Atención al Cliente dará por concluido el caso. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad 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.

**Artículo 16º.-** En todo caso, el Titular del Servicio de Atención al Cliente dictará su resolución en un plazo no superior a dos meses contados a partir del día en que el asunto fue presentado ante la entidad financiera, a dichos efectos este Servicio o la oficina en la que se reciba la queja o reclamación deberá acusar recibo por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos y dejar constancia de la fecha de presentación a los efectos del cómputo del plazo. 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.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores en la formulación de la queja o reclamación interrumpirá el cómputo del plazo de resolución concedido. Una vez transcurrido dicho plazo, y tras acreditar haberse excedido el mismo sin obtener resolución a la queja o reclamación, el cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Órgano Supervisor. Igualmente el cliente podrá acudir a dicho Servicio en caso de disconformidad con la resolución adoptada por este Servicio de Atención al Cliente.

**Artículo 17º.-** Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente que decidan las cuestiones a él sometidas serán siempre motivadas y contendrán 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.

Para dictarlas tendrá en cuenta las normas jurídicas aplicables al caso, los usos de comercio y la buena práctica bancaria buscando, en su caso, una solución equitativa de la cuestión planteada. Cuando obligaran a la entidad a satisfacer una cantidad determinada al cliente, el Servicio de

Atención al Cliente deberá cifrar su montante. Una vez dictada la resolución será de inmediato notificada al cliente y al departamento afectado.

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 9/2003, 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 del Órgano Supervisor que corresponda.

**Artículo 18º.-** La entidad ejecutará la resolución en el plazo máximo de diez días cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad. Cuando la resolución recomiende cualquier otro acto a favor del cliente que suponga modificaciones organizativas se ejecutarán en el más breve plazo de tiempo posible.

**Artículo 19º.-** El cliente que presente una reclamación deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto hasta que el Servicio de Atención al Cliente le comunique su resolución. En caso de incumplimiento de este requisito el Servicio de Atención al Cliente archivará las actuaciones sin más trámite.

**Artículo 20º.-** Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el órgano de administración, 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.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad.

**Artículo 21º.-** Junto con la Memoria el Servicio de Atención al Cliente presentará la liquidación del presupuesto de gastos a que aquélla se refiera, así como las previsiones para el siguiente.

**Artículo 22º.-** Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros  
La entidad financiera atenderá, por medio del titular del SAC o por otra persona específicamente designada, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con las normas que les sean de aplicación.