

# ÍNDICE

<b>TÍTULO I. OBJETO DEL REGLAMENTO.</b> .....	<b>2</b>
Artículo 1.- Objeto.....	2
Artículo 2.- Reclamaciones y quejas. Concepto y delimitación. ....	2
<b>TÍTULO II. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.</b> .....	<b>2</b>
Artículo 3.- Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.).....	2
Artículo 4.- Designación del Titular del S.A.C. ....	3
Artículo 5.- Duración del mandato del Titular del S.A.C. ....	3
Artículo 6.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del S.A.C. ....	3
Artículo 7.- Cese del Titular del S.A.C. ....	3
Artículo 8.- Funciones y competencias del S.A.C. ....	3
Artículo 9.- Exclusiones de la competencia. ....	4
<b>TÍTULO III. DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.</b> .....	<b>4</b>
Artículo 10.- Obligaciones de la Entidad. ....	4
Artículo 11.- Forma de presentación de las quejas y/o reclamaciones. ....	4
Artículo 12.- Lugar de presentación de las quejas y/o reclamaciones. ....	5
Artículo 13.- Procedimiento para la admisión o inadmisión de las quejas y reclamaciones. ....	5
Artículo 14.- Tramitación de las quejas y reclamaciones. ....	6
Artículo 15.- Acuerdo amistoso entre las partes. ....	6
Artículo 16.- Allanamiento frente al reclamante. ....	6
Artículo 17.- Desistimiento del reclamante. ....	6
Artículo 18.- Finalización de las quejas y/o reclamaciones.....	6
Artículo 19.- Notificación de la decisión. ....	6
Artículo 20.- Motivación de la decisión. ....	7
Artículo 21.- Efectos de la decisión para la Entidad.....	7
Artículo 22.- Incompatibilidad de resoluciones.....	7
<b>TÍTULO IV. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD.</b> .....	<b>7</b>
Artículo 23.- Aprobación y modificación del Reglamento. ....	7
Artículo 24.- Informe Anual.....	7
Artículo 25.- Presupuesto y Gastos. ....	8
Artículo 26.- Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. ....	8
<b>ANEXO I.</b> .....	<b>9</b>
Lugar de presentación de las quejas y/o reclamaciones:.....	9

## **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El presente Reglamento de funcionamiento para la defensa del cliente (en adelante, el “Reglamento”) regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el “Servicio de Atención al Cliente” o el “S.A.C.”) de FINANCIERA ESPAÑOLA DE CRÉDITO A DISTANCIA E.F.C., S.A. (en adelante, la “Entidad”).

### **TÍTULO I. OBJETO DEL REGLAMENTO.**

#### **Artículo 1.- Objeto.**

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad FINANCIERA ESPAÑOLA DE CRÉDITO A DISTANCIA, E.F.C., S.A.; 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 de Atención al Cliente. También podrán incorporarse las Sociedades participadas que se designen expresamente.

El Reglamento tiene por objeto regular el sistema de atención de quejas y reclamaciones que formulen los clientes de la Entidad, referidas a los intereses y derechos legalmente reconocidos a los mismos.

El S.A.C. tendrá las características y funciones señaladas en los artículos siguientes.

#### **Artículo 2.- Reclamaciones y quejas. Concepto y delimitación.**

A los efectos del presente Reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente 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.

Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos en este supuesto a los Establecimientos Financieros de Crédito y que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información. Se consideran buenas prácticas bancarias aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión, o sin constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

### **TÍTULO II. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

#### **Artículo 3.- Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.)**

Para el adecuado cumplimiento de las funciones y competencias que tiene atribuidas en virtud del presente Reglamento, el S.A.C. está dotado de los medios y herramientas necesarias y suficientes para garantizar tal cumplimiento.

La Entidad dispone de dirección postal y electrónica para recibir, directamente, la correspondencia de los clientes.

El S.A.C. está dirigido por el “Titular del Servicio de Atención al Cliente” (en adelante, el “Titular del S.A.C.”). Asimismo, el S.A.C. podrá contar, en su caso, con un equipo compuesto por un número de personas que la Entidad considere en cada momento, adecuado y suficiente para el cumplimiento de las funciones que tiene atribuidas, bajo los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Dicho personal contará con una experiencia profesional suficiente relacionada con la actividad financiera y, en todo caso, con conocimientos adecuados y actualizados de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de los servicios que presta la Entidad. Para asegurar estos conocimientos se llevarán a cabo acciones formativas en la Entidad, tales como cursos, ponencias y seminarios sobre la normativa aplicable y sus actualizaciones.

Adicionalmente, el Titular del S.A.C. tiene asignadas las funciones que se derivan de las relaciones de la Entidad con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, conforme se indica en el presente Reglamento.

#### **Artículo 4.- Designación del Titular del S.A.C.**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de FINANCIERA ESPAÑOLA DE CRÉDITO A DISTANCIA, EFC, SA. 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.

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 5.- Duración del mandato del Titular del S.A.C.**

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 7º del presente Reglamento; pudiendo, así mismo, ser revocado en cualquier momento por el Consejo de Administración, por causas que, en todo caso, habrán de ser graves y justificadas.

#### **Artículo 6.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del S.A.C.**

Con carácter general, no podrán ser designadas como Titular del S.A.C. aquellas personas en las que no concurren los requisitos previstos en el Artículo 4 del presente Reglamento.

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 quién estuviera incapacitado para ejercer el comercio, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

#### **Artículo 7.- Cese del Titular del S.A.C.**

Asimismo, el Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Muerte o 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 cualquiera de las causas de inelegibilidad señaladas en el artículo 6º.

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 8.- Funciones y competencias del S.A.C.**

Corresponde al Servicio de Atención al Cliente la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de la Entidad, 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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 9.- Exclusiones de la competencia.**

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; a efectuar o no cualquier otro contrato; o a efectuar o no 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, 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.

### **TÍTULO III. DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

#### **Artículo 10.- Obligaciones de la Entidad.**

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, 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 11.- Forma de presentación de las quejas y/o reclamaciones.**

Las quejas y reclamaciones de los clientes se presentarán por escrito, debidamente firmadas. 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.

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.

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 12.- Lugar de presentación de las quejas y/o reclamaciones.**

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 y 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, todo ello de acuerdo con los principios de colaboración y coordinación que rigen en la Entidad.

#### **Artículo 13.- Procedimiento para la admisión o inadmisión de las quejas y reclamaciones.**

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 9º de este Reglamento.

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 directamente por el cliente ante el S.A.C.

Recibida la queja o 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 o reclamación, la misma será remitida al Servicio de Atención al Cliente, quién procederá a la apertura del correspondiente expediente y, de oficio, 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 entendiese 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 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 9º o de que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el 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 refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos a los reclamantes que deriven de los contratos suscritos con FINANCIERA ESPAÑOLA DE CRÉDITO A DISTANCIA, E.F.C., S.A., de la normativa de transparencia o protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas y/o 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, ésta 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 14.- Tramitación de las quejas y reclamaciones.**

Admitida a trámite una queja o reclamación, 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 15.- Acuerdo amistoso entre las partes.**

El 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 Servicio de Atención al Cliente dará por concluido el caso.

#### **Artículo 16.- Allanamiento frente al reclamante.**

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.

#### **Artículo 17.- Desistimiento del reclamante.**

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 18.- Finalización de las quejas y/o reclamaciones.**

El reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, en caso de no haber recibido respuesta del SAC, teniendo en cuenta los plazos indicados a continuación:

§ Transcurridos dos (2) meses si son no consumidores

§ Transcurrido un (1) mes si son consumidores

§ Transcurridos quince (15) días hábiles si la reclamación se centra en algún servicio de pago

Estos plazos serán 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.

En caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, será de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC o la entidad.

#### **Artículo 19.- Notificación de la decisión.**

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 20.- Motivación de la decisión.**

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.

#### **Artículo 21.- Efectos de la decisión para la Entidad.**

Las decisiones del S.A.C. 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.

El reclamante también podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Órgano Supervisor que corresponda cuando las decisiones del S.A.C. sean no favorables o el reclamante esté disconforme con la resolución emitida. Tratándose de consumidores, podrán acudir una vez haya transcurrido el plazo de un mes, y de quince días hábiles para reclamaciones sobre servicios de pago sin que la entidad o su S.A.C. hayan respondido previamente a su reclamación.

Las decisiones del S.A.C. favorables al reclamante vincularán a 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.

No obstante lo anterior, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la Entidad o su SAC, el consumidor no podrá presentarla ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros.

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 22.- Incompatibilidad de resoluciones.**

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.

### **TÍTULO IV. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD.**

#### **Artículo 23.- Aprobación y modificación del Reglamento.**

El Reglamento será aprobado y modificado, en su caso, por el Órgano de Administración competente de la Entidad; en este caso, al Consejo de Administración de la Entidad.

Tanto la aprobación del Reglamento como sus posteriores modificaciones, habrán de ser sometidas a verificación por parte del Banco de España como supervisor de esta Entidad.

#### **Artículo 24.- Informe Anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo 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 25.- Presupuesto y Gastos.**

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 26.- Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.**

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.



## ANEXO I

### Lugar de presentación de las quejas y/o reclamaciones:

#### - Dirección postal:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE:  
FINANCIERA ESPAÑOLA DE CRÉDITO A DISTANCIA E.F.C. S.A.,  
AVENIDA DE MANOTERAS 50  
28050 MADRID

#### - Correo electrónico:

sacfindirect@findirect.com