



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE EN EL GRUPO SANTANDER.

PREÁMBULO

Una de las características del Grupo Santander es su naturaleza multilocal, lo que hace posible compaginar un único modelo de negocio a nivel global con las mejores prácticas de cada mercado local.

Ese modelo único de negocio se articula en torno a unas líneas directrices claramente definidas y comunes a todos los países donde estamos implantados. Una de ellas es el convencimiento de que la satisfacción de los clientes es un factor determinante en la generación de beneficios estables a largo plazo, y que su consecución debe situarse siempre en el centro de nuestra actividad comercial.

Junto a este convencimiento interno, que nos lleva a procurar relaciones duraderas con nuestros clientes, nos encontramos con una situación externa en que la protección al consumidor se intensifica notablemente en el ámbito de la actividad financiera global.

Un claro ejemplo de ello es la normativa de protección a usuarios de servicios financieros recientemente establecida en España y que determina, entre otras, la obligación de elaborar el presente Reglamento.

Este Reglamento se estructura en siete títulos en los que sucesivamente se desarrolla su Objeto y ámbito de aplicación, la actividad del Servicio de Atención al Cliente, la del Defensor del Cliente como órgano independiente y voluntario al que también puede acudir cualquier reclamante si así lo desea, los Deberes de Información asumidos, el Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones, el Informe Anual sobre reclamaciones que se debe publicar e incluir en el Informe Anual del Grupo, como elemento de transparencia hacia nuestros accionistas y clientes, y, por último, la regulación de la Modificación del Reglamento.

Se incorpora además una disposición transitoria sobre la entrada en vigor del Reglamento.

TÍTULO I

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1

El presente Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente en el Grupo Santander (en adelante el "Reglamento") da cumplimiento a la Ley 44/2003, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, al Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, sobre el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros, y a la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras y tiene como objeto regular los procedimientos existentes para dar respuesta a las reclamaciones de clientes.



Artículo 2

El Reglamento será de aplicación a las sociedades financieras españolas del Grupo Santander (salvo que hayan aprobado, según lo previsto en la normativa aplicable, uno propio) y queda sujeto a verificación por el Banco de España como Organismo Supervisor de la entidad dominante del Grupo.

Artículo 3

Las quejas y reclamaciones de clientes objeto del Reglamento abarcan, sin que esta relación tenga carácter exhaustivo, tanto las tardanzas o desatenciones en los servicios recibidos por los usuarios de los servicios financieros como a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. En los contratos de seguro tendrán la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

Artículo 4

Las quejas o reclamaciones de los clientes podrán ser presentadas por estos indistintamente y, según lo estimen oportuno, ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente.

TITULO II

CAPITULO I

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5

El Servicio de Atención al Cliente se integra en la Secretaría General del Banco y actuará con autonomía del resto de áreas y departamentos comerciales y operativos de las demás Divisiones del Grupo. Atenderá las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por quienes reciben los servicios financieros de todas las sociedades financieras del Grupo a los que se extiende el ámbito de aplicación de este Reglamento según su artículo 2.

Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente tendrán carácter vinculante, salvo lo indicado en el artículo 12, y serán comunicadas a las sociedades afectadas conforme a lo establecido en los artículos correspondientes del Reglamento.

Artículo 6

Lo indicado en el artículo anterior se entiende sin perjuicio de la posible existencia de sociedades del Grupo que, al amparo de la normativa vigente, cuenten con Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente propio.

Artículo 7

Serán competencia del Servicio de Atención al Cliente cuantas quejas y reclamaciones relacionadas en el artículo 3 le sean presentadas, excluidas las siguientes:

- a) Las relaciones entre las sociedades sujetas a este Reglamento con sus accionistas y sus empleados, como tales.
- b) Las relaciones de las sociedades sujetas a este Reglamento con sus proveedores.



- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de las sociedades sujetas a este Reglamento 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.
- d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por los Comisionados para la defensa de los clientes de los servicios financieros o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de las sociedades sujetas a este Reglamento contra sus clientes.
- e) Las que se planteen por no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país. En las materias cuya competencia se comparta por el Servicio y el Defensor los reclamantes podrán elegir la vía a seguir.

Artículo 8

El Grupo adoptará las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de áreas y departamentos de la organización sujetos a este Reglamento se realice con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 9

El Grupo dotará al Servicio de Atención al Cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 10

Se tomarán las medidas necesarias para que el personal perteneciente a dicho Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

CAPITULO II

FUNCIONES Y COMPETENCIAS

Artículo 11

En el ejercicio de sus funciones el Servicio de Atención al Cliente actuará con la independencia necesaria para la adecuada protección de los intereses y derechos que la ley expresamente reconoce.

Artículo 12

Las quejas o reclamaciones que, por su naturaleza o por la existencia de un procedimiento en curso, sean competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, no podrán ser objeto de la decisión vinculante del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 13

Cualquier departamento u oficina del Grupo que reciba una queja o reclamación y considere que la misma no puede ser resuelta en el ámbito de su actividad habitual a favor del cliente,



deberá remitirla de modo inmediato al Servicio de Atención al Cliente, informando al reclamante que dicha instancia es la competente para conocer de la misma, sin perjuicio de la posibilidad de acudir también, en su caso, al Defensor del Cliente.

Artículo 14

El Servicio de Atención al Cliente estará asimismo a disposición de cuantos departamentos del Grupo precisen su intervención al objeto de definir e implantar las medidas de carácter interno que se estimen necesarias para que la organización pueda aplicar la operativa correcta desde la perspectiva de las buenas prácticas.

Artículo 15

Con independencia de la elaboración de la memoria anual, que más adelante se indica, el Servicio realizará informes estadísticos periódicos de las reclamaciones recibidas, ya sea por conceptos, por oficinas o por productos objeto de queja o reclamación, a fin de procurar un mejor conocimiento y solución de las quejas e incidencias.

Artículo 16

El Servicio de Atención al Cliente, a través de su titular, servirá de conexión con el Defensor del Cliente y con los Comisionados de los Servicios Financieros, así como con las organizaciones de consumidores o asociaciones de clientes.

CAPÍTULO III DEL TITULAR DEL SERVICIO

Artículo 17

El Director del Servicio de Atención al Cliente será un profesional con conocimiento y preparación adecuados para ejercer las funciones que le corresponden de acuerdo a lo preceptuado en el presente Reglamento y en las disposiciones legales aplicables. Será designado por el Consejo de Administración o, por delegación de éste, por la Comisión Ejecutiva, según lo legalmente establecido, en particular, respecto a los supuestos de inelegibilidad. El titular del Servicio de Atención al Cliente formará parte del Comité de Nuevos Productos del Grupo, con la finalidad de poder hacer valer en el proceso de diseño y comercialización de nuevos productos las experiencias habidas con los clientes a través de sus quejas o reclamaciones, así como la postura de los reguladores en materias análogas a las que se traten.

Artículo 18

La existencia de incompatibilidad legal será causa de cese. Específicamente, no podrá simultanear su cargo y actividad con cualesquiera otra entro de la organización, al objeto de dar cumplimiento a la efectiva separación del Servicio de Atención al Cliente del resto de las áreas, departamentos y oficinas del Grupo y dotarle así de la necesaria autonomía.

Artículo 19

Su nombramiento, cese, sustitución y cualesquiera otra variación relevante serán comunicados a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y autoridades supervisoras correspondientes.



Artículo 20

La duración de su cargo se establece en cinco años, pudiendo ser reelegido por periodos iguales de tiempo, sin limitación. El Consejo de Administración o, por delegación, la Comisión Ejecutiva, pueden decidir en cualquier momento, y mediante acuerdo motivado, la sustitución del titular del Servicio.

TÍTULO III

DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Artículo 21

El Defensor del Cliente se regula por su propio reglamento, unido al presente como Anexo.

Artículo 22

El Defensor del Cliente será competente, con las limitaciones establecidas en su propio reglamento, en las reclamaciones a que se refiere el artículo 3, siendo su ámbito subjetivo de actuación el previsto en el artículo 2. Sus decisiones serán vinculantes para todas las sociedades del Grupo obligadas por este Reglamento, con las limitaciones en él previstas.

Artículo 23

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones, de conformidad a lo establecido en los artículos 4 y 7 y con las limitaciones allí previstas, indistintamente ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente, siendo subsidiario el primero del segundo en los casos de inadmisión contemplados en el reglamento del último.

Artículo 24

El Defensor del Cliente ostenta en la actualidad la condición de Defensor del Participe, de acuerdo a lo normativamente establecido.

TÍTULO IV

DEBER DE INFORMACIÓN

Artículo 25

De acuerdo con lo exigido en la normativa aplicable, el Grupo mantendrá a disposición de los clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en la página web en los casos precisos normativamente, la información siguiente:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, con indicación de su domicilio y dirección electrónica.
- La obligación de atender las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, objeto del presente Reglamento, en el plazo de dos meses desde su presentación.
- Las referencias normativas a los Comisionados de los Servicios Financieros, la especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante los mismos.



- La existencia del presente Reglamento.
- Las referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de los servicios financieros.

TÍTULO V

CAPÍTULO I

DE LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Artículo 26

La presentación de quejas o reclamaciones deberá efectuarse, 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 deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. En el documento se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o pasaporte para las personas físicas, y datos referidos a registro público para las personas jurídicas.
- Motivo concreto de la queja o reclamación.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante podrá aportar cuanta documentación considere pertinente para fundamentar su queja o reclamación.

Las quejas podrán ser presentadas en las dependencias del Servicio de Atención al Cliente o en cualquier oficina abierta al público de la entidad o en la dirección de correo electrónico. Si lo hicieran ante el Defensor se cumplirá lo establecido en su reglamento.

Las quejas o reclamaciones sólo deberán ser presentadas una vez por el interesado, sin que pueda pretenderse o exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

Artículo 27

El reclamante, en su caso, notificará al Servicio de Atención al Cliente la existencia de cualquier procedimiento en curso, ya sea en órganos administrativos, arbitrales o judiciales.

Artículo 28

De todas las quejas o reclamaciones recibidas se dará el correspondiente acuse de recibo, haciendo constar el día de recepción en la entidad, excepto en aquellas que por el medio de presentación ya se cuente con dicho elemento fehaciente.

Artículo 29

Tras el análisis inicial de la queja o reclamación recibida, si se dedujese que la misma no



cuenta con los requisitos necesarios para su admisión se dará traslado en el plazo de diez días al reclamante a fin de que subsane las omisiones concurrentes. De mantenerse las razones para la no admisión tras la contestación al requerimiento realizado al reclamante se le comunicará la decisión adoptada, que deberá ser motivada.

Artículo 30

El Servicio de Atención al Cliente recabará de cualquier sucursal, instancia, departamento o sociedad del Grupo cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Al objeto de poder dar cumplimiento a los plazos normativamente reglados y, en su caso, a lo preceptuado para la actuación del Defensor del Cliente, dicha información deberá ser aportada lo antes posible, y en plazo nunca superior a 15 días, salvo los más breves que en cada ocasión concreta estén determinados legalmente, de manera que con anterioridad razonable obre en poder del Servicio de Atención al Cliente la documentación que permita adoptar las decisiones precisas o realizar las alegaciones exigidas.

Artículo 31

Si a la vista de la queja o reclamación formulada ante el Servicio de Atención al Cliente se subsanara a satisfacción del reclamante el hecho que originó aquélla, se comunicará al Servicio por la unidad correspondiente, acompañando la debida justificación documental. En estos casos de allanamiento, así como en los de desistimiento expreso del interesado, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 32

El expediente iniciado con la queja o reclamación recibida deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha del acuse de recibo. De la decisión que se adopte se dará traslado al reclamante por escrito, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

Artículo 33

La decisión será motivada y contendrá las conclusiones sobre la solicitud planteada, fundándose en cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela o en las buenas prácticas financieras. Asimismo, se deberá justificar, en el caso de que la decisión se aparte de criterios manifestados en expedientes anteriores similares, las razones que justifiquen dicha decisión.

Artículo 34

Las decisiones 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 Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

Artículo 35

El Cliente no estará obligado a aceptar la resolución favorable a sus intereses. No obstante, de hacerlo así ello supondrá la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa o de otra índole, y a estos efectos el Servicio de Atención al Cliente podrá exigir la firma de los reclamantes en un "recibí".



CAPÍTULO II

DE LA RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS

Artículo 36

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido legalmente. Se adoptarán las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean precisos en el ejercicio de sus funciones con los citados Comisionados, para que dicha transmisión pueda ser efectuada 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.

TÍTULO VI

DEL INFORME ANUAL

Artículo 37

Antes de finalizar el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de las entidades de las que les es de aplicación este Reglamento un informe explicativo del desarrollo de su función y de la del Defensor del Cliente, en su caso, durante el ejercicio precedente, con el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de quejas y reclamaciones, con informe sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de actividad, con vistas a una mejora continua de la calidad del servicio dispensado, conforme al objetivo de operar correctamente desde las perspectivas de las buenas prácticas.

Parte del informe resumido, según criterios normalizados, se integrará en la memoria anual de las sociedades adheridas al presente Reglamento.

TÍTULO VII

DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 38

Si resultara preciso modificar el Reglamento, la modificación no entrará en vigor hasta su aprobación por el Consejo de Administración o, por delegación, por la Comisión Ejecutiva, salvo las modificaciones que sean consecuencia de disposiciones legales o de la autoridad de supervisión o control, en cuyo caso entrarán en vigor cuando proceda conforme a las mismas.



DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ENTRADA EN VIGOR

El Reglamento entrará en vigor, una vez aprobado por el Consejo de Administración o, por delegación, por la Comisión Ejecutiva, cuando a su vez entre en vigor la Orden Eco/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras. Entrará en vigor incluso en el caso de que, a dicha fecha, no hubiera superado aún el trámite previsto en el número 4 del artículo 8 de la citada Orden, adaptándose el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente a lo que, en su caso, disponga el organismo de supervisión y control y, en consecuencia, realizándose las modificaciones prescritas.