



Santander Consumer E.F.C., S.A. pone a su disposición toda la información que necesita sobre las dependencias y organismos de atención a clientes, la normativa que regula la transparencia de las operaciones y otras noticias de interés.

## **DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS DE ATENCIÓN A CLIENTES**

### **Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente**

**Gran Vía Santander**  
Gran Vía de Hortaleza, 3  
Edificio La Magdalena, planta baja  
28033 - Madrid  
e-mail: [atenclie@gruposantander.com](mailto:atenclie@gruposantander.com)  
Fax: 91 759 48 36

Puede remitir sus reclamaciones por escrito según el **Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente en el Grupo Santander** ([Ver PDF](#)).

**Oficina del Defensor del Cliente**  
A/A Doña Blanca García Lasarte.  
Calle Velázquez 64-66 - 2ª Planta  
Madrid 28001  
Tfno. 91.781.44.00 / Fax 91.431.46.46  
Correo electrónico: [defensorcliente.financieras@gmail.com](mailto:defensorcliente.financieras@gmail.com)

Organismo independiente al que está adherido Santander Consumer Establecimiento Financiero de Crédito, S.A. y al que pueden presentar sus reclamaciones en base al **Reglamento del defensor del cliente** ([Ver PDF](#)).

Una vez interpuesta la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones y Atención al cliente o ante el Defensor del Cliente, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o hubiera transcurrido un plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación sin haber recibido respuesta, el Cliente podrá dirigirse a los siguientes Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros que corresponda en función de la materia de que se trate, descargándose y rellenando el formulario correspondiente:

### **SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA**

Calle Alcalá 48, 28014 Madrid  
Formulario Banco de España ([Ver PDF 99 Kb](#))

**Antes de recurrir a estos servicios, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al Servicio de Reclamaciones y Atención al cliente o a la Oficina del Defensor del Cliente.**



## Hojas de Reclamaciones

Comunidades Autónomas que exigen a las Entidades de Crédito que tienen Oficinas radicadas en las mismas la tenencia de Hojas de Reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios:

- Andalucía
- Aragón
- Asturias
- Canarias
- Cantabria
- Castilla-La Mancha
- Catalunya
- Galicia
- Islas Baleares
- Madrid
- Murcia
- Navarra
- País Vasco
- Valencia

**Teléfono atención Reclamaciones/Incidencias: 902 32 13 32**

**Teléfonos gratuitos para desbloqueo de tarjeta: 900 812 905 o al 900 200 128.**

## **Normativa, ordenada por materias, que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela:**

### ***Servicio de atención y defensa del cliente:***

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.
- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo (B.O.E. del 24 de marzo), sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones.

***Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor:***

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

***Crédito al consumo:***

- Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
- Ley 16/2011, de 24 de junio (B.O.E. de 25 de junio), de contratos de Crédito al Consumo.

***Condiciones generales de la contratación:***

- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Orden EHA/1718/2010 de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, desarrollada por la Circular 6/2010 de 28 de septiembre del Banco de España (B.O.E. del 11 de octubre), a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios. Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.
- Decreto 123/2008 de 1 de julio del Departamento de Industria, Comercio y Turismo y Departamento de Cultura del País Vasco (B.O. País Vasco de 16 de julio), sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.
- Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña (DOGC de 23 de julio), del Código de Consumo de Cataluña.
- Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre (B.O.E. del 15 de octubre), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio), por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre (B.O.E. del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (B.O.E. del 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización de los inversores.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.



### **Servicios de Pago:**

- Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre, sobre servicios de en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.
- Ley 16/2009 de 13 de noviembre (B.O.E. del 14 de noviembre), de Servicios de Pago, desarrollada por la Orden EHA/ 1608/2010 de 14 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 18 de junio).
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.
- Reglamento (UE) 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) 924/2009.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

### **OFERTAS VINCULANTES**

Los señores Clientes podrán solicitar ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y préstamos hipotecarios y respecto de estos últimos, también ficha de información personalizada (FIPER), con carácter gratuito y según especificaciones y plazos establecidos en la normativa vigente.

### **MODIFICACIONES DEL TIPO DE INTERES, COMISIONES O GASTOS REPERCUTIBLES, EN CONTRATOS DE DURACIÓN INDEFINIDA**

- La modificación de las comisiones contempladas respecto de Tarjeta de Crédito, así como la modificación de los intereses y gastos repercutibles serán de aplicación a los dos meses siguientes de su comunicación realizada de forma previa e individualizada a la clientela.



## **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 Participante, 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.



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

### Capítulo I.

#### REGULACIÓN, DESIGNACIÓN, DURACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO.

**Artículo 1º.-** (Regulación) El presente Reglamento regula la figura del Defensor del Cliente (en adelante, el Defensor) de las Entidades Financieras que figuran en la relación recogida en el Anexo y de cualesquiera otros que con acuerdo unánime de los mismos se incorporen a dicha relación (en adelante, las Entidades). También podrán incorporarse las Sociedades participadas por las Entidades y que éstas designen expresamente.

**Artículo 2º.-** (Designación) El Defensor del Cliente será nombrado conjuntamente y por unanimidad de las Entidades (previo acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración u Órganos equivalentes), debiendo recaer el cargo en una persona con honorabilidad y reconocido prestigio en los ámbitos jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de las Entidades a que preste sus servicios.

**Artículo 3º.-** (Independencia) El Defensor actuará con independencia respecto de las Entidades y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 4º.-** (Duración del cargo) El nombramiento del Defensor tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo consideren oportuno las Entidades. La renovación deberá ser acordada por una mayoría de tres quintos de las Entidades. La Entidad o Entidades que no hayan aprobado la renovación podrán separarse del grupo inmediatamente después de acordarse aquélla.

**Artículo 5º.-** (Causas de incompatibilidad e inelegibilidad) 1.- El desempeño del cargo del Defensor será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que puedan impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia. 2.- No podrán ser elegidos para el cargo quienes hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad; y quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras.

**Artículo 6º.-** (Terminación del cargo)

1.- El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que las Entidades acordaran su renovación.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d) Renuncia.



e) Acuerdo unánime de las Entidades fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

2.- Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Defensor cesado, las Entidades procederán al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta días siguientes al en que se produjo la vacante. El nombramiento requerirá la mayoría de tres quintos de las Entidades. La Entidad o Entidades que no hayan aprobado el nombramiento podrán separarse del grupo inmediatamente después de acordarse aquél, sin perjuicio de hacer frente a los compromisos económicos contraídos para el presupuesto en vigor.

## Capítulo II.

### COMPETENCIAS

#### Artículo 7º.- (Competencia del Defensor)

1.- Es función del Defensor la tutela y protección de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros de las Entidades, derivados de sus relaciones con los mismos, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca. En cumplimiento de su función corresponde al Defensor conocer, estudiar y resolver las reclamaciones o quejas que dichos usuarios le planteen respecto a las operaciones o servicios bancarios y financieros, siempre que tales 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 y en particular del principio de equidad. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que las Entidades le sometan acerca de sus relaciones con sus clientes cuando lo consideren oportuno. En ambos supuestos el Defensor podrá intervenir como mediador entre los clientes y las Entidades al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambas partes.

2.- Corresponden, asimismo, al Defensor del Cliente las funciones del Defensor del Partícipe contemplado en el artículo 7º del Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, respecto de los planes de pensiones del sistema individual que expresamente designen las Entidades comprendidas en el artículo 1º de este Reglamento.

#### Artículo 8º.- (Materias excluidas)

1.- En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor:

- a) Las relaciones entre las Entidades y sus empleados.
- b) Las relaciones entre las Entidades y sus accionistas.
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de las Entidades 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 encuentren 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 notoriamente tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de las Entidades frente sus clientes.

- e) Las que se planteen por clientes de las Entidades 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.
- f) Las reclamaciones cuya cuantía exceda de sesenta mil euros o que formen parte de una reclamación que el cliente haya formulado o pueda formular y cuya cuantía total exceda de dicha cifra.

2.- En estos supuestos el Defensor inadmitirá a trámite la reclamación o queja y la remitirá sin dilación al Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la correspondiente Entidad, comunicándose así al reclamante.

### **Capítulo III.**

#### **PROCEDIMIENTO EN LAS RECLAMACIONES.**

##### **Artículo 9º.- (Iniciación)**

1.- 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.

2.- En el documento mediante el que se inicie la reclamación se hará constar:

- a) Nombre, apellidos, y domicilio del interesado, y en su caso de la persona que los represente, debidamente acreditada; 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 especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma. Junto con este documento el reclamante deberá aportar las pruebas documentales, obrantes en su poder, en que se fundamente la reclamación.

3.- Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para que, en el plazo de diez días naturales, complete la documentación remitida con el apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámites.

4.- Las reclamaciones o quejas podrán ser presentadas ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente de las Entidades, ante el Defensor del Cliente o en cualquier oficina abierta al público de las Entidades mencionadas en el artículo 1º de este Reglamento, así





como en la dirección de correo electrónico que cada Entidad habrá de habilitar a este fin, de modo que, en todo caso, sean recibidas por el Defensor.

5.- La presentación de una reclamación ante el Defensor del Cliente deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que se hubiese descubierto el hecho o hechos determinantes de la reclamación y siempre que no hubiesen transcurrido más de cinco años desde la producción de los mismos.

6.- La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Cliente tiene carácter totalmente gratuito.

#### **Artículo 10º.- (Admisión a trámite)**

1.- Recibida la reclamación o queja, el Defensor, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y, si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite.

2.- No procederá la admisión a trámite de las quejas o 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 como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento esté reservado a la 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 funden 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 7º de este 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 establecido en el artículo 9º.5 de este Reglamento. Si se entiende no admisible a trámite la queja o reclamación por algunas 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. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado presente alegaciones se tendrá por definitiva la inadmisión de la reclamación o queja sin más trámites. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada por el Defensor.

#### **Artículo 11º.- (Tramitación)**

1.- Admitida a trámite una reclamación, el Defensor concederá a la Entidad un plazo de quince días hábiles para que pueda formular las alegaciones que convengan a su derecho, con aportación o proposición de las pruebas pertinentes. Asimismo, el Defensor podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba complementarios considere pertinentes para adoptar su decisión, fijando, en cada caso, un plazo de diez días naturales para completar estas peticiones. Estos plazos no interrumpirán el establecido en el artículo

12 del presente Reglamento para que el Defensor dicte su resolución.

2.- Si, a la vista de la reclamación o queja, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

3.- Los interesados podrán desistir de sus 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. No obstante, el Defensor del cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **Artículo 12º.- (Decisión del Defensor)**

1.- El Defensor del Cliente dictará su decisión en un plazo no superior a dos meses contados a partir del día de la presentación de la queja o reclamación. Para el cómputo de este plazo no se tendrá en cuenta el tiempo empleado por el reclamante en completar la documentación conforme a lo dispuesto en el artículo 9.3. La decisión será notificada a las partes en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por cualquiera de los medios mencionados en el artículo 9º.1 de este Reglamento, 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.

2.- La resolución del Defensor será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación o queja fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección a la clientela aplicables y las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán expresarse las razones que lo justifiquen. En la resolución se mencionará la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Defensor, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

3.- Las resoluciones del Defensor favorables al reclamante vincularán a las Entidades, siempre que el cliente acepte la decisión mediante escrito dirigido al Defensor en el plazo de treinta días naturales, pasado el cual sin respuesta se entenderá que se rechaza. La aceptación se hará en los propios términos de la decisión e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa o de otra índole. El Defensor comunicará la aceptación inmediatamente a la Entidad afectada que ejecutará la decisión en el plazo máximo de un mes contado desde el día en que se le notifique la aceptación del reclamante, cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la decisión establezca un plazo distinto.

4.- En el caso de no aceptar la resolución del Defensor o transcurrido el plazo previsto en este Reglamento sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda sin perjuicio de su derecho a ejercitar las acciones que estime oportunas.



### **Artículo 13º.-** (Procedimiento en la defensa del partícipe)

El procedimiento de presentación, tramitación y terminación de las quejas y reclamaciones regulado en este Reglamento se aplicará a las que se presenten por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones individuales.

## **Capítulo IV**

### **INFORME ANUAL**

#### **Artículo 14º.-**

1.- Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente presentará a las Entidades 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, motivo 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 vista a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- 2.- Un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual de las Entidades.

## **Capítulo V**

### **RELACIONES ENTRE EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y LAS ENTIDADES.**

#### **Artículo 15º.-**

1.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior el Defensor podrá presentar y formular a las Entidades 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 las Entidades y sus clientes. Asimismo, dentro del primer trimestre del año, el Defensor del Cliente presentará a las Entidades la liquidación del presupuesto de gastos del ejercicio anterior así como las previsiones para el siguiente. Entre estas previsiones podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización que el Defensor estime necesaria para el desempeño de su cargo.

2.- Las Entidades adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desarrollo de sus funciones por parte del Defensor y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular corresponde a las Entidades: a) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del Defensor del Cliente. b) Colaborar con el Defensor en todo aquello que favorezca el ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia



y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración. c) Informar a los clientes de la existencia y funciones del Defensor, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dicho clientes para presentar sus reclamaciones y forma de interponerlas. d) Recibir y valorar las quejas que se puedan formular respecto a la actuación del Defensor y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado 1.e) del artículo 6º del presente Reglamento.

3.- A los efectos de facilitar el funcionamiento de la Oficina del Defensor del Cliente, las Entidades podrán delegar en uno de ellos, o en una comisión o en persona determinada el cumplimiento y ejecución de las obligaciones que colectivamente les incumben. Con la misma finalidad cada una de las Entidades encargará a una persona la relación entre la Entidad y el Defensor, de forma que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del Defensor respecto a las reclamaciones o cuestiones suscitadas en relación con esa Entidad se llevan a cabo a través de dicha persona, sin que ello sea óbice a lo previsto en el artículo 11º. 1 de este Reglamento.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo unánime de las Entidades de conformidad con la legislación vigente.