

# 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*.

## TITULO I

### OBJETO Y AMBITO 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 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, con la excepción de las materias que éste expresamente tenga excluidas de su competencia, supuesto en el que si se presentara ante el Defensor del Cliente éste remitirá sin dilación la queja o reclamación al correspondiente Departamento o Servicio de Atención al Cliente, comunicándose así al reclamante.

## 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 para la Entidad y no para los clientes, 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 sobre cuestiones referidas a su relación mercantil.
- 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, salvo en el caso de que la queja o reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por la entidad.
- 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 Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) o que de forma manifiesta 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.
- f) Las que se refieran a hechos u operaciones realizadas en plazo superior al expresamente manifestado en el último punto del artículo 26 del presente Reglamento.

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 los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), 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 dentro 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 Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) 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 que se fundamente en causas de cese objetivas o graves, la sustitución del titular del Servicio, designando un nuevo Director en un plazo no superior a un mes.

## 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, y específicamente en el artículo 8 del reglamento del Defensor del Cliente.

#### 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 Partícipe, 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 Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), 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.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. En el caso de que se superase el plazo de dos años, a contar desde la fecha en que se produjeron los hechos que motivan la queja o reclamación, el cliente deberá probar la fecha en la que tuvo conocimiento de los mismos y que las causas de no conocerlos con anterioridad no son imputables a él.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

#### 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, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite, todo ello sin perjuicio del derecho que pudiera corresponder al cliente para la presentación de una nueva queja o reclamación al respecto en los términos que establece el presente Reglamento, debiendo referirse esa segunda presentación realizada por el cliente, a los mismos hechos que fueron planteados en la anterior.

Con independencia de ello, 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 presenten 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 26 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 las quejas y reclamaciones establecido en el último punto del artículo 26 de este Reglamento.

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. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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.

#### 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 Servicio de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) que corresponda, a lo que también tendrá derecho una vez transcurrido el plazo de dos meses sin haber recibido contestación a lo planteado ante el Servicio de Atención al Cliente.

## Artículo 35

Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente, con independencia de que sean favorables o desfavorables para los reclamantes, no tendrán carácter vinculante para los mismos.

## CAPÍTULO II

### DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES FINANCIEROS

## Artículo 36

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) 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 Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, 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, y cuente con la verificación positiva de la Dirección General de Regulación del Banco de España.

#### 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, y tras la verificación positiva de la Dirección General de Regulación del Banco de España.

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.