

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE BANCA PUEYO, S.A.

CAPITULO I. DEL OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, DESIGNACIÓN DEL TITULAR, AUTONOMÍA Y MEDIOS

Artículo 1º. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio) de Banca Pueyo, S.A. (en adelante, el Banco), de conformidad con lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, publicado en el BOE nº 72 de 24 de Marzo de 2004.

El Servicio tendrá las características y funciones señaladas en los artículos siguientes.

El Servicio tiene por objeto resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes y usuarios de los servicios financieros prestados por el Banco, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A los efectos de este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes y usuarios de servicios financieros del Banco, y presentadas por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento; y tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios.

Artículo 2º. Designación del Titular

El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración del Banco, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 3º. Autonomía y medios

El Banco adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos del Banco, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

El Banco se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

CAPÍTULO II. DE LA DURACIÓN Y CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE DEL CARGO DE TITULAR

Artículo 4º. Duración del cargo de Titular

El nombramiento del Titular del Servicio tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno el Banco.

Artículo 5º. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del cargo de Titular

No podrán ser elegidos para el cargo aquellas personas que tengan antecedentes penales o se encuentren procesados o -tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal- se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por delitos de falsedad, contra la Hacienda pública, de infidelidad en la custodia de documentos, blanqueo de capitales, de violación de secretos, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos o contra la propiedad; los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras; y quienes hayan sido declarados en concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados.

Artículo 6º. Terminación del cargo de Titular

El Titular del Servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que el Banco acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 4º.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d) Renuncia.
- e) Acuerdo del Banco fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

Vacante al cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Titular del Servicio cesado, el Banco procederá al nombramiento de un nuevo Titular del mismo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

CAPÍTULO III. DE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO Y MATERIAS EXCLUIDAS

Artículo 7º. Funciones del Servicio

Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes del Banco 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 Servicio:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en general, con todas las relaciones entre el Banco y sus clientes, en las que, a juicio de éstos, hubiesen tenido un tratamiento que ellos estimen negligente o injusto. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que el propio Banco le someta respecto a sus relaciones con sus clientes cuando el mismo Banco lo considere oportuno. En ambos supuestos podrá intervenir como mediador entre los clientes y el Banco al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambos.
- b. Presentar, formular y realizar ante el Banco informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre el Banco y sus clientes.

Artículo 8º. Materias excluidas

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a. Las relaciones entre el Banco y sus empleados o accionistas, sin perjuicio del derecho de unos y otros a presentar reclamaciones o quejas que deriven de las operaciones bancarias que realicen con el Banco.
- b. Las cuestiones que se refieren a las decisiones del Banco 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 a sus pactos o condiciones. Esta exclusión no afectará, sin embargo, a las

cuestiones referidas a la falta de diligencia o dilación en la comunicación al interesado de las decisiones de este tipo tomadas por parte de la entidad.

- c. Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por el Banco de España, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer de manera manifiesta el ejercicio de cualquier derecho del Banco contra sus clientes.

CAPÍTULO IV. DE LAS OBLIGACIONES DEL BANCO EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

Artículo 9º. Obligaciones del Banco

El Banco adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Servicio y para asegurar la autonomía de sus decisiones.

En particular, corresponde al Banco:

- a. Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones 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.
- b. Poner a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:
 - b.1) Existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio.
 - b.2) Obligación del Banco de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación.
 - b.3) El contenido del presente Reglamento.
 - b.4) Referencia a los Servicios de Reclamaciones de la autoridad supervisora correspondiente, así como a la normativa de transparencia y protección del cliente.
- c. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado e) del artículo 6º del presente Reglamento.

CAPÍTULO V. DEL OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 10º. Objeto

Los clientes del Banco pueden dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio del Banco hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo en los casos excluidos por el artículo 8º de este Reglamento.

Artículo 11º. Forma

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cuya utilización deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. 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 u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- d. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e. Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en cualquier oficina del Banco, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

Artículo 12º. Plazo

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado al Banco de cualquier queja o reclamación que le afecte.

CAPÍTULO VI. DE LA TRAMITACIÓN

Artículo 13º. Admisión a trámite

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, servicio o departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio a la mayor brevedad posible. El cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 16º de este Reglamento comenzará en el momento en que se recibe la queja o reclamación por la entidad.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos del Banco.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 16º de este Reglamento.

Si, con posterioridad, el interesado plantea la misma cuestión, pero solventando la incidencia que motivó el archivo de la queja o reclamación, se procederá a la apertura de un nuevo expediente.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
 - a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
 - b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
 - c) Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes del Banco.
 - d) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
 - e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.

Cuando el Servicio tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado conteste, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

Artículo 14º. Tramitación

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como del Banco, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

Artículo 15º. Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento

El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.

De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento del Banco a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

Artículo 16º. Plazo para dictar la resolución

El Servicio dispondrá de un plazo máximo de dos meses. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la recepción de la queja o reclamación, pudiendo el reclamante acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo supervisor correspondiente a partir de la finalización del referido plazo si no ha recibido resolución, o antes si una vez recibida no queda conforme con su contenido.

Artículo 17º. Contenido y notificación de la resolución

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros según corresponda por razón de la materia.

Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

CAPÍTULO VII. DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

Artículo 18º. Efectos de la resolución para el reclamante

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas.

Artículo 19º. Efectos de la resolución para el Banco

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará al Banco.

El Banco ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes 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 resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique al Banco la aceptación del cliente.

Artículo 20º. Suspensión de acciones

El cliente que presente una reclamación deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto durante el plazo de dos meses de que dispone el Servicio para resolver.

CAPÍTULO VIII. DEL INFORME ANUAL

Artículo 21º. Del Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración del Banco un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre el Banco y sus clientes. Asimismo, el Banco podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual del Banco.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única.- Expedientes en tramitación

Los expedientes que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación del presente Reglamento, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- De la modificación del Reglamento

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración del Banco, debiéndose comunicar las modificaciones que se realicen al Banco de España para su verificación.