

<b>BANCO DE DEPÓSITOS</b>
<b>REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE</b>

## ÍNDICE

### **INTRODUCCIÓN**

#### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 1. Objeto**
- Artículo 2. Difusión**
- Artículo 3. Modificación**

#### **CAPÍTULO II DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Artículo 4. Ámbito de actuación**
- Artículo 5. Titular del Servicio de Atención al Cliente**
- Artículo 6. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente**
- Artículo 7. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**
- Artículo 8. Conflictos de intereses**
- Artículo 9. Causas del cese en el cargo**
- Artículo 10. Organización interna**

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

- Artículo 11. Plazo de presentación**
- Artículo 12. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**
- Artículo 13. Admisión a trámite**
- Artículo 14. Tramitación**
- Artículo 15. Allanamiento y desistimiento**
- Artículo 16. Finalización y notificación**
- Artículo 17. Relación con el Servicio de Reclamaciones**

#### **CAPÍTULO IV INFORME ANUAL**

- Artículo 18. Informe anual**

#### **CAPÍTULO V DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN**

- Artículo 19. Deberes de colaboración**
- Artículo 20. Deberes de información a la clientela**

### **DISPOSICIÓN FINAL**

## INTRODUCCIÓN

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero estableció en su capítulo V una serie de medidas protectoras de los clientes y usuarios de servicios financieros, con la obligación para todas las entidades financieras de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, para lo que deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente.

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, que desarrolla las previsiones contenidas en el capítulo V de la citada Ley 44/2002, obliga a estas entidades a aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente.

A tal fin, el Consejo de Administración de Banco de Depósitos ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente del Banco de Depósitos (en adelante el "Servicio de Atención al Cliente"), con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes y usuarios de servicios financieros le presenten, relacionadas con 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, en particular, del principio de equidad.

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### **Artículo 1. Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente del Banco de Depósitos, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes y usuarios de servicios financieros le presenten, relacionadas con 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, en particular, del principio de equidad.

#### **Artículo 2. Difusión**

El Consejo de Administración del Banco adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre los departamentos, servicios y oficinas del Banco. Asimismo, el Reglamento estará expuesto y a disposición de sus clientes, usuarios de servicios financieros y el público en general en las oficinas del Banco.

### **Artículo 3. Modificación**

Cualquier modificación del contenido del presente Reglamento deberá ser aprobada por el Consejo de Administración del Banco y ser sometido a la verificación del Banco de España.

## **CAPÍTULO II**

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

#### **Artículo 4. Ámbito de actuación**

Al Servicio de Atención al Cliente le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante el Banco de Depósitos, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por el Banco, siempre que tales quejas y 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, en particular, del principio de equidad.

Se considera reclamación la presentada por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones del Banco de Depósitos 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 financieros.

Se considera queja la referida al funcionamiento de los servicios financieros, prestados a los usuarios por Banco de Depósitos y presentada por la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

#### **Artículo 5. Titular del Servicio de Atención al Cliente**

1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
2. Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
3. Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia del Banco.

#### **Artículo 6. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente**

1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración del Banco de Depósitos.

2. La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Servicio de Reclamaciones de las autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

#### **Artículo 7. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

No podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en el mismo, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; 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 del juicio oral; tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

#### **Artículo 8. Conflictos de intereses**

1. En aquellas reclamaciones o quejas en las que el Titular del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, el Titular del Servicio se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después de su Titular y, en su defecto, a la persona designada al efecto por el Consejo de Administración del Banco.

Igualmente, cuando alguna de las personas integrantes del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y propuesta de resolución.

2. A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante o vinculada a la anterior, le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando el Titular del Servicio de Atención al Cliente, o cualquiera de sus integrantes, hubieran estado prestando sus servicios profesionales en el Departamento u Oficina afectada por la queja o reclamación en el momento en que aquella se produjo o desplegó sus efectos.

#### **Artículo 9. Causas del cese en el cargo**

1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá cesar en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:
  - a) Extinción de la relación laboral o de Administración con el Banco de Depósitos, salvo autorización expresa del Consejo de Administración del Banco.
  - b) Renuncia.
  - c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
  - d) Incurrir en cualquiera de las causas de incompatibilidad e inelegibilidad recogidas en el artículo 7 de este Reglamento.
  - e) Por acuerdo motivado del Consejo de Administración del Banco, que se funde en el grave incumplimiento de sus obligaciones.

2. Vacante el cargo, el Consejo de Administración del Banco, procederá al nombramiento de un nuevo Titular. En tanto no se cubra la vacante, desempeñará las funciones propias de Titular del Servicio la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después de su Titular y, en su defecto la persona que de forma transitoria designe el Consejo de Administración del Banco.

#### **Artículo 10. Organización interna**

1. El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con autonomía de los restantes servicios, comerciales u operativos, de la organización del Banco, de los que está separado, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de intereses.

El Servicio de Atención al Cliente estará adscrito orgánicamente al Consejo de Administración de Banco, con el que se relacionará a través de su Presidente, al que reportará cuanta información le requiera.

2. El Servicio de Atención al Cliente deberá estar dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, el personal de dicho Servicio deberá conocer y aplicar adecuadamente las normas relativas a la transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

### **CAPÍTULO III**

#### **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

##### **Artículo 11. Plazo de presentación**

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente o usuario de servicios financieros tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. No obstante lo anterior, el Servicio de Atención al Cliente podrá admitir a trámite las quejas y reclamaciones presentadas transcurrido tal plazo, siempre que no haya transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos que, de conformidad con lo previsto en los contratos o en las normas aplicables, pueda ejercitar quien la formule.

##### **Artículo 12. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

1. La presentación de las quejas y reclamaciones que lleven a cabo los usuarios de los servicios financieros prestados por el Banco, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de este Reglamento, podrá efectuarse 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. 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 documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a su 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 hubieran 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 al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público del Banco de Depósitos, así como en la dirección de correo electrónico del Banco habilitada para tal fin.

### **Artículo 13. Admisión a trámite**

1. Recibida la queja o reclamación por el Banco, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente o usuario de servicios financieros por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad posible.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación bien ante dicho Servicio, en cualquiera de las Oficinas del Banco o a través de la vía electrónica.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, éste procederá a la apertura de un expediente, al que se dará el número correlativo que corresponda. En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito al reclamante y dejará constancia de la fecha de presentación ante cualquier instancia de la entidad a efectos del cómputo del plazo señalado en el artículo 16.1. de este Reglamento.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que proceda o 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 información o 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.

Dicho archivo sólo tiene eficacia para el procedimiento o actuación iniciada, no implicando la renuncia a los derechos reivindicatorios en un futuro, por lo que el interesado podrá plantear un nuevo procedimiento en un momento posterior, si las aludidas circunstancias desaparecen, con la consiguiente apertura de otro expediente.

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 apartado 1 del artículo 16 de este Reglamento.

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, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
  - b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
  - c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a lo establecido en el artículo 4 del presente 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 que establezca el presente Reglamento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio deberá abstenerse de admitirla a trámite o, si se hubiera iniciado su tramitación, de continuarla.

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

#### **Artículo 14. Tramitación**

1. Una vez abierto el expediente de reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá a la propia oficina, departamento o servicio del Banco objeto de la queja o reclamación que presente a la mayor brevedad un informe justificativo de su actuación, al que se deberá adjuntar la documentación pertinente.
2. Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos, servicios y oficinas afectados del Banco, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.
3. Las oficinas, departamentos y servicios del Banco tienen el deber de facilitar con la máxima celeridad al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 15. Allanamiento y desistimiento**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la oficina, departamento o servicio afectado del Banco rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.



2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, desistimiento que deberá realizarse de manera expresa. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Se entenderá por desistida la queja o reclamación formulada, en aquellos supuestos en los que, requerido conforme a lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 13 del presente Reglamento, el reclamante no aportara en el plazo debido la información o documentación complementaria necesaria, en cuyo caso se le comunicará que su reclamación se considera desistida.

#### **Artículo 16. Finalización y notificación**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada bien en el propio Servicio de Atención al Cliente o en cualquiera de las oficinas del Banco.
2. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.
4. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones que corresponda, facultad que también asiste al reclamante en ausencia de resolución, tras la acreditación de haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación según se contempla en el artículo 16.1.

#### **Artículo 17. Relación con los Servicios de Reclamaciones**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones puedan efectuar al Banco en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

## **CAPÍTULO IV**

### **INFORME ANUAL**

#### **Artículo 18. Informe Anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración del Banco 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, en su caso, 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.
2. Un resumen del citado informe se integrará en la memoria anual de Banco.

## **CAPÍTULO V**

### **DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN**

#### **Artículo 19. Deberes de colaboración**

El Banco adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de servicios de su organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### **Artículo 20. Deberes de Información a la clientela**

El Banco pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte del Banco de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes y usuarios de servicios financieros, en el plazo de dos meses desde su presentación ante cualquier instancia de la Entidad.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones que corresponda, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

- d) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

#### **DISPOSICION FINAL**

El presente Reglamento, así como cualquier modificación del mismo, una vez aprobado por el Consejo de Administración del Banco, entrará en vigor tras la verificación favorable por el Banco de España.

Conforme a lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 8 de la Orden Ministerial 734/2004, de 11 de marzo, el Banco de Depósitos solicitará del Banco de España la verificación de que el presente Reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

## **ANEJO I**

### **LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente del Banco de Depósitos, S.A., C/ José Ortega y Gasset nº 29, 28006 Madrid, en cualquier oficina abierta al público del Banco de Depósitos, así como en la dirección de correo electrónico: [atencionclienteBD@bancodepositos.com](mailto:atencionclienteBD@bancodepositos.com).