

## **REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

### **ARTÍCULO 1º.- Objeto del Reglamento**

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el Defensor del Cliente, quien deberá actuar con total independencia respecto de la/s entidad/es que se adhiera/n al mismo y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

### **ARTÍCULO 2º.- Entidad/es adherida/s al Defensor del Cliente**

Podrán adherirse al Servicio del Defensor del Cliente toda/s aquella/s entidad/es, sujeta/s a la supervisión del Banco de España y autorizada/s en un estado miembro de la Unión Europea.

### **ARTÍCULO 3º.- Deberes de información con la clientela**

1.El Defensor de Cliente está obligado a atender y resolver las reclamaciones dirigidas a él por los clientes consumidores de la/s entidad/es adherida/s al mismo en el plazo de un mes desde su presentación, siempre y cuando sea competente, de acuerdo con el Reglamento de la/s entidad/es.

En caso de que el reclamante no tenga la consideración de “consumidor”, el plazo de resolución de las reclamaciones es de dos meses desde su presentación.

En el caso de reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago, el plazo de resolución será de quince días hábiles.

Se consideran clientes todos los usuarios de los servicios financieros que preste/n la/s entidad/es.

Las reclamaciones podrán ser presentadas bien directamente ante el Defensor, por correo postal o electrónico, bien en cualquiera de las instancias de la/s entidad/es (Servicio de Atención al Cliente, dirección de correo electrónico y oficinas abiertas al público), con los requisitos que se recogen en el artículo 10º del presente Reglamento.

Tienen la consideración de reclamaciones aquéllas que, con la pretensión de obtener la restitución de sus intereses y/o derechos, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la/s entidad/es que supongan para quién los formula un perjuicio para sus intereses o derechos.

2. Cada una de las entidades deberá tener a disposición de sus clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, en el caso de que realice contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Defensor del Cliente con la dirección postal y electrónica del mismo.

3. La/s entidad/es tendrán a disposición de los clientes un ejemplar del presente Reglamento, así como información sobre la normativa de transparencia y protección de la clientela.

4. Si después de haber tramitado la reclamación ante el Defensor del Cliente, el cliente no viera atendida favorablemente su petición podrá dirigirse al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. Igualmente, podrá dirigirse al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España o a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros una vez transcurrido el plazo de un mes para la resolución de la reclamación (en caso de clientes “consumidores”) o de dos meses en caso de clientes “no

consumidores” sin haber recibido resolución alguna de la misma, o de quince días hábiles si se trata de una reclamación centrada en servicios de pago.

5. La actuación del Defensor del Cliente se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela, por el Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera y por la Ley 7/2017, de 2 de Noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

6. El Defensor del Cliente será gratuito para los clientes de la/s entidad/es acogida/s al presente Reglamento.

#### **ARTÍCULO 4º.- El Defensor del Cliente**

1. El Defensor del Cliente será una persona de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la entidad o entidades a que presta sus servicios, así como, con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

2. El Defensor del Cliente será designado por el consejo de administración u órgano equivalente de la/s entidad/es, o por la dirección general de la/s sucursal/es extranjera/s, en su caso, de la/s entidad/es acogida/s al Servicio.

3. El nombre del Defensor del Cliente deberá ser comunicado al Banco de España como autoridad supervisora.

#### **ARTÍCULO 5º.- Duración del mandato y posibilidad de renovación**

El Defensor del Cliente será designado individualmente por la/s entidad/es acogida/s a este Servicio por un plazo de **cinco** años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales si tres meses antes de la fecha del cumplimiento del mandato, la/s entidad/es no comunica/n su intención de designar a otra persona.

Sin perjuicio de ello, la/s entidad/es podrá/n, en cualquier momento, cesar de forma motivada al Defensor del Cliente, por causa grave o motivo justificado, en cuyo caso, proveerán su sustitución en el plazo máximo de 30 días, tal y como establece el artículo 6, apartado 2º de este Reglamento.

#### **ARTÍCULO 6º.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese**

1. La designación como Defensor del Cliente será incompatible con cualquier relación profesional con la/s entidad/es adherida/s al Servicio, que pueda poner en duda su independencia de criterio.

2. Vacante el cargo, el Consejo de Administración u órgano equivalente de la/s entidad/es acogida/s al Servicio, deberá designar, en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.

3. No podrán ejercer el cargo de Defensor del Cliente

- a) Los fallidos concursados no rehabilitados
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales.

4. El Defensor del Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:

- a) Por incapacidad sobrevenida.
- b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- c) Por renuncia expresa.
- d) Por acuerdo del Consejo de Administración u órgano equivalente de la/s entidad/es acogida/s al Servicio, mediante decisión fundamentada en una actuación manifiestamente negligente o impropia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo y, en cualquier caso, por causa grave o motivo justificado.

#### **ARTÍCULO 7º.- Asuntos de su competencia**

En aquellas cuestiones que puedan ser conocidas tanto por el Servicio de Atención al Cliente como por el Defensor del Cliente, la/s entidad/es deberá/n especificar en su Reglamento, si el Defensor actúa únicamente en segunda instancia. En caso de que no se indique nada, el Defensor del Cliente atenderá todas aquellas reclamaciones que se dirijan específicamente a él y sea competente para su tratamiento.

La/s entidad/es acogida/s al Servicio podrá/n encomendar al Defensor del Cliente únicamente aquellas reclamaciones que no superen un determinado umbral económico, que se determinará en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de cada una de ellas.

Las decisiones del Defensor del Cliente favorables al reclamante vincularán a la/s entidad/es. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Las quejas serán competencia del Servicio de Atención al Cliente de cada entidad. Se entiende como queja la disconformidad del cliente con el servicio o la atención recibidos.

#### **ARTÍCULO 8º.- Obligaciones de los departamentos**

1. Todos los Departamentos o Servicios de la/s entidad/es acogidas al Servicio deberá/n colaborar con el Defensor del Cliente, siempre que éste lo solicite, 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 a las cuestiones que se sometan a su consideración.

2. La/s entidad/es dispondrá/n de un plazo máximo de veinte días para presentar sus alegaciones ante el Defensor del Cliente después de ser requerida para ello.

En el caso de reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago, el plazo máximo para presentar alegaciones será de diez días hábiles.

#### **ARTÍCULO 9º.- Plazo para la presentación de la reclamación**

Los clientes podrán presentar las reclamaciones ante la entidad (Servicio de Atención al Cliente, dirección de correo electrónico y oficinas abiertas al público) o ante el Defensor del Cliente en cualquier momento hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de dos años desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos.

#### **ARTÍCULO 10º.- Forma de presentación de las reclamaciones**

Los clientes podrán presentar sus reclamaciones 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 deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

### **ARTÍCULO 11º.- Procedimiento de la reclamación**

1. El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberá constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- a) Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. o C.I.F. y datos referidos a los registros públicos para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
- b) Motivo de la reclamación.
- c) Oficina, departamento, o servicio donde se originó la reclamación.
- d) Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- e) Lugar, fecha y firma.
- f) Pruebas documentales que fundamenten el tratamiento de la reclamación.

2. La reclamación puede ser presentada ante el Departamento o el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, en cualquier oficina abierta al público, personalmente o por correo postal, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin, tanto por el Defensor como por la/s propia/s entidad/es.

### **ARTÍCULO 12º.- Admisión a trámite**

Las reclamaciones recibidas por las oficinas de la/s entidad/es que no hayan sido favorablemente resueltas por las propias oficinas, deberán ser remitidas al Servicio de Atención al Cliente, quien, cuando proceda de acuerdo con lo establecido por su Reglamento, lo remitirá a su vez al Defensor del Cliente.

En cualquier caso, deberá informarse al reclamante de la instancia competente para conocer su reclamación.

Todo lo anterior, sin perjuicio del plazo establecido en la norma para la resolución de la reclamación desde la presentación de la misma, en cualquiera de las instancias recogidas en el artículo 11.2. En todo caso, deberá acusarse recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo

La reclamación se presentará una sola vez por el interesado sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de las entidades. En caso de que el cliente indique que lo está haciendo simultáneamente ante diferentes instancias, se le requerirá que elija una de ellas.

Si el Defensor del Cliente considerara necesario solicitar del reclamante nueva documentación, se le requerirá al firmante en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámite. El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo previsto para resolver la reclamación.

No obstante lo anterior, en caso de que, tras haberse producido el archivo del expediente por no acreditar el reclamante su identidad adecuadamente o no establecer claramente los hechos, éste aportase la información en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

### **ARTÍCULO 13º.- Rechazo de las reclamaciones**

1. El Defensor del Cliente solo podrá rechazar la admisión a trámite de las 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 reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como 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 reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos al reclamante, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- d) Cuando se formulen 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 reclamaciones que establezca el presente Reglamento de funcionamiento.

2. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Defensor del Cliente deberán abstenerse de tramitarla.

3. Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada.

El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **ARTÍCULO 14º.- Tramitación de las reclamaciones**

El Defensor del Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la/s entidad/es cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos y, en cualquier caso dentro de los plazos máximos señalados en el artículo 8º.

### **ARTÍCULO 15º.- Allanamiento y desistimiento**

1. Si a la vista de la reclamación, la/s entidad/es rectificase/n su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente en ese momento, bien sea al Servicio de Atención al Cliente bien al Defensor del Cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

2. 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 reclamación con el interesado se refiere.

3. En caso de desistimiento del interesado durante el trámite de la reclamación ante el Defensor del Cliente, aunque, como se recoge en el apartado anterior, el procedimiento finalizará de forma

inmediata, el Defensor 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 16º.- Finalización y notificación**

1 .El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes (en caso de que el reclamante sea un “consumidor”) o de dos meses (en caso de que el reclamante no sea un “consumidor”), a partir de la fecha en que la reclamación fuera presentada en cualquiera de las instancias recogidas en el artículo 11.2.

En el caso de reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago, el expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince días hábiles.

2. La decisión del Defensor del Cliente será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

3. La decisión será notificada a los interesados en plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

4. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

El reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, en caso de no haber recibido respuesta del Servicios de Atención al Cliente o Defensor del Cliente, teniendo en cuenta los plazos indicados a continuación:

- Transcurridos dos (2) meses si son no consumidores.
- Transcurrido un (1) mes si son consumidores.
- Transcurridos quince (15) días hábiles si la reclamación se centra en algún servicio de pago.

Asimismo, se advertirá a los consumidores que deberán presentar su reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros antes del plazo de un año desde la fecha de interposición de la reclamación ante la Entidad, el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente.

#### **ARTÍCULO 17º.- Informe anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente presentará ante el consejo de administración u órgano equivalente de la/s entidad/es o ante la dirección general de la/s sucursal/es, en su caso, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

- a) Un resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su

número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones y cuantías e importes afectados.

- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.

2. Un resumen del informe se integrará en la Memoria anual de la/s entidad/es.

#### **ARTICULO 18ª.- Aprobación por el Consejo de Administración u órgano equivalente**

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración u órgano equivalente de la/s entidad/es acogidas al Servicio y podrá ser ratificado, si así lo establecen los Estatutos de cada sociedad adherida, por la Junta General.

#### **ARTICULO 19ª.- Verificación por el Banco de España**

Este Reglamento será sometido a verificación por el Banco de España para su entrada en vigor, así como cualquier modificación posterior que se realice.