

REGLAMENT DEL DEFENSOR DEL CLIENT

ARTICLE 1.- Objecte del Reglament

Aquest Reglament té per objecte regular els requisits i procediments que cal complir per part del defensor del client, que ha d'actuar amb total independència respecte de les entitats que s'hi adhereixin i amb total autonomia quant als criteris i les directrius que apliqui en l'exercici de les seves funcions.

ARTICLE 2.- Entitats adherides al defensor del client

Poden adherir-se al servei del defensor del client totes aquelles entitats subjectes a la supervisió del Banc d'Espanya i autoritzades en un estat membre de la Unió Europea.

ARTICULO 3.- Deures d'informació amb la clientela

1. El defensor del client està obligat a atendre i resoldre les reclamacions que li són adreçades per part dels clients consumidors de les entitats adherides en el termini d'un mes des de la seva presentació, sempre que sigui competent, d'acord amb el reglament de les entitats.

En cas que la persona reclamant no tingui la consideració de "consumidor", el termini de resolució de les reclamacions és de dos mesos des de la seva presentació.

En el cas de reclamacions presentades per persones usuàries de serveis de pagament, el termini de resolució és de quinze dies hàbils.

Es consideren clients totes les persones usuàries dels serveis financers que prestin les entitats.

Les reclamacions es poden presentar ja sigui directament davant del defensor, per correu postal o per correu electrònic, o bé a qualsevol de les instàncies de les entitats (servei d'atenció al client, adreça de correu electrònic i oficines obertes al públic) amb els requisits que es recullen a l'article 10 d'aquest reglament.

Tenen la consideració de reclamacions les que, amb la pretensió d'obtenir la restitució dels interessos i/o drets, posin de manifest fets concrets referits a accions o omissions de les entitats, que suposin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos i/o drets.

2. Cada entitat ha de tenir a disposició dels seus clients a totes i cadascuna de les seves oficines obertes al públic, així com a la seva pàgina web en cas de realitzar contractes per mitjans telemàtics, informació sobre l'existència del defensor del client amb la seva adreça postal i electrònica.

3. Les entitats han de tenir a disposició dels client un exemple d'aquest Reglament, així com informació sobre la normativa de transparència i protecció de la clientela.

4. Si després d'haver tramitat la reclamació davant del defensor del client, el client no veu atesa favorablement la seva petició, pot adreçar-se al Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya o als serveis de reclamacions dels supervisors financers, un cop transcorregut el termini d'un mes per a la resolució de la reclamació en cas de

clients “consumidors” o de dos mesos en cas de clients “no consumidors”, sense haver rebut cap resolució de la seva reclamació, o de quinze dies hàbil si es tracta d’una reclamació centrada en serveis de pagament.

5. L’actuació del defensor del client es regeix per l’Ordre ECO/734/2004, d’11 de març de 2004, sobre departaments i serveis d’atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, per la normativa aplicable en matèria de transparència i protecció de la clientela, pel Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, i per la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s’incorpora a l’ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

6. El defensor del client és un servei gratuït per als clients d’entitats acollides a aquest Reglament.

ARTICLE 4.- El defensor del client

1. El defensor del client ha de ser una persona de prestigi reconegut en l’àmbit jurídic, econòmic o financer, aliena a l’organització de l’entitat o entitats a les quals presti els seus serveis, i ha de comptar amb honorabilitat comercial i professional i amb coneixements i experiències adequats per exercir les seves funcions.

2. El defensor del client ha de ser designat pel Consell d’Administració o òrgan equivalent de les entitats, o per la Direcció General de les sucursals estrangeres, si escau, de les entitats acollides al servei.

3. El nom del defensor del client ha de ser comunicat al Banc d’Espanya com a autoritat supervisora.

ARTICLE 5.- Durada del mandat i possibilitat de renovació

El defensor del client ha de ser designat individualment per les entitats acollides a aquest servei per un termini de **cinc** anys amb renovació automàtica en el càrrec per períodes anuals si, tres mesos abans de la data del compliment del mandat, les entitats no comuniquen la seva intenció de designar una altra persona.

Sens perjudici d’això, les entitats poden, en qualsevol moment, cessar de forma motivada el defensor del client per causa greu o motiu justificat. Si això s’escau, cal fer-ne la substitució en un termini màxim de 30 dies, tal com estableix l’article 6, apartat 2 d’aquest Reglament.

ARTICLE 6.- Causes d’incompatibilitat, inelegibilitat i cessament

1. La designació com a defensor del client és incompatible amb qualsevol relació professional amb les entitats adherides al servei, que pugui posar en dubte la seva independència de criteri.

2. Vacant el càrrec, el Consell d’Administració o òrgan equivalent de les entitats acollides al servei ha de designar, en el termini màxim de 30 dies naturals, la persona substituïda.

3. No poden exercir el càrrec de defensor del client

- a) Les persones fallides concursades no rehabilitades.

- b) Les persones que estiguin inhabilitades o suspeses, penalment o administrativament, per exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats.
- c) Les persones que tinguin antecedents penals.

4. El defensor del client ha de cessar en l'exercici de les seves funcions per les circumstàncies següents:

- a) Per incapacitat sobrevinguda.
- b) Per haver estat condemnat mitjançant sentència ferma en matèria penal.
- c) Per renúncia expressa.
- d) Per acord del Consell d'Administració o òrgan equivalent de les entitats acollides al servei, mitjançant decisió fonamentada en una actuació manifestament negligent o impròpia en el compliment de les obligacions i deures del càrrec i, en qualsevol cas, per causa greu o motiu justificat.

ARTICLE 7.- Assumpes de la seva competència

En aquelles qüestions que poden ser conegudes tant pel servei d'atenció al client com pel defensor del client, les entitats han d'especificar en el seu reglament si el defensor actua únicament en segona instància. En cas que no s'indiqui res, el defensor del client ha d'atendre totes les reclamacions adreçades específicament al seu càrrec i que siguin de la seva competència.

Les entitats acollides al servei poden encomanar al defensor del client únicament aquelles reclamacions que no superin un determinat llindar econòmic, que ve determinat en el Reglament del servei d'atenció al client de cada entitat.

Les decisions del defensor del client favorables a la part reclamant són vinculants per a les entitats. Aquesta vinculació no és obstacle a la plenitud de la tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes ni a la protecció administrativa.

Les queixes són competència del servei d'atenció al client de cada entitat. S'entén com a queixa la disconformitat del client amb el servei o l'atenció rebuts.

ARTICLE 8.- Obligacions dels departaments

1. Tots els departaments o serveis de les entitats acollides al servei del defensor del client han de col·laborar amb el defensor del client sempre que aquest ho sol·liciti, en tot allò que afavoreixi el bon exercici de les seves funcions i, especialment, han de facilitar-li tota la informació que sol·liciti de la seva competència i amb relació a les qüestions que se sotmetin a la seva consideració.

2. Les entitats disposen d'un termini màxim de vint dies per presentar les seves al·legacions davant del defensor del client després de qualsevol requeriment.

En el cas de reclamacions presentades per les persones usuàries de serveis de pagament, el termini màxim per presentar al·legacions és de deu dies hàbils.

ARTICLE 9.- Termini per a la presentació de la reclamació

Els clients poden presentar les reclamacions davant l'entitat (servei d'atenció al client, adreça de correu electrònic i oficines obertes al públic) o davant del defensor del client en qualsevol moment fins a transcorregut un termini màxim de temps de dos anys des que el client va tenir coneixement dels fets.

ARTICLE 10.- Forma de presentació de les reclamacions

Els clients poden presentar les seves reclamacions personalment o mitjançant representació, en suport de paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que permetin la lectura, impressió i conservació dels documents. L'ús de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics ha d'ajustar-se a les exigències previstes a la Llei 59/2003 de 19 de desembre, de signatura electrònica.

ARTICLE 11.- Procediment de la reclamació

1. El procediment de reclamació s'ha d'iniciar a instància de la persona interessada mitjançant un escrit en el qual ha de constar de forma obligatòria els aspectes següents:

- a) Nom, cognoms, adreça, DNI o CIF i dades referides als registres públics per a empreses i dades del representant, si escau.
- b) Motiu de la reclamació.
- c) Oficina, departament o servei on s'ha originat la reclamació.
- d) Declaració conforme la reclamació no està en procés judicial, administratiu o arbitral.
- e) Lloc, data i signatura.
- f) Proves documentals que fonamentin el tractament de la reclamació.

2. La reclamació pot ser presentada davant el servei d'atenció al client, el defensor del client, a qualsevol oficina oberta al públic, personalment o per correu postal, així com a l'adreça de correu electrònic habilitada a tal efecte, tant per part del defensor del client com per part de les mateixes entitats.

ARTICLE 12.- Admissió a tràmit

Les reclamacions rebudes per les oficines de les entitats que no hagin estat resoltes favorablement han de ser remeses al servei d'atenció al client, que, quan escaigui d'acord amb el que estableix el seu Reglament, ho ha de remetre al defensor del client.

En qualsevol cas, cal informar a la persona reclamant de la instància competent per conèixer la seva reclamació.

Tot això sens perjudici del termini que estableix la norma per resoldre la reclamació des de la seva presentació, a qualsevol de les instàncies recollides a l'article 11.2. En tot cas, se n'ha d'acusar la recepció per escrit i deixar constància de la data de presentació per al còmput d'aquest termini.

La reclamació es pot presentar només una sola vegada per part de la persona interessada, sense que pugui exigir-se'n la reiteració davant de diferents òrgans de les entitats. En cas que el client indiqui que l'ha presentada simultàniament davant de diferents instàncies, cal requerir que en triï una.

Si el defensor del client considera necessari sol·licitar nova documentació a la persona reclamant, ho pot requerir en el termini de deu dies naturals, amb l'advertència que, si no ho

compleix, s'arxivarà la reclamació sense cap més tràmit. El termini per esmenar els errors no s'ha d'incloure en el còmput del termini previst per resoldre la reclamació.

No obstant això, en cas que, després d'haver-se produït l'arxiu de l'expedient perquè la persona reclamant no ha acreditat clarament la seva identitat o no ha establert clarament els fets, la persona reclamant aportés la informació en un moment posterior, es procediria a l'obertura d'un expedient nou sobre els mateixos fets.

ARTICLE 13.- Rebuig de les reclamacions

1. El defensor del client només pot rebutjar l'admissió a tràmit de les reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometen dades essencials per a la tramitació no esmenables, incloent-hi els casos en què no es concreti el motiu de la reclamació.
- b) Quan es pretengui tramitar com a reclamació un recurs o accions diferents que siguin competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials o quan la reclamació estigui pendent de resolució o litigi o l'assumpte s'hagi resolt ja en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la reclamació no es refereixin a operacions concretes o no es refereixin a interessos i drets legalment reconeguts a la persona reclamant, ja sigui perquè derivin dels contractes, de la normativa de transparència i de protecció de la clientela o perquè derivin de les bones pràctiques i dels usos financers.
- d) Quan es formulin reclamacions que reiterin altres reclamacions anteriors ja resoltes, presentades per un mateix client amb relació als mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini per a la presentació de reclamacions que estableix aquest Reglament de funcionament.

2. Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània d'una reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, el defensor del client ha d'abstenir-se de tramitar-la.

3. Quan s'entengui que la reclamació no és admissible a tràmit per algunes de les causes indicades anteriorment, cal comunicar-ho a la part interessada mitjançant decisió motivada.

La persona reclamant disposa d'un termini de deu dies naturals per presentar les seves al·legacions. Si un cop rebudes, es mantenen les causes d'inadmissió, es comunicarà la decisió final adoptada.

ARTICLE 14.- Tramitació de les reclamacions

El defensor del client pot recopilar, en el curs de la tramitació dels expedients, tant de la part reclamant com dels diferents departaments i serveis de les entitats, tantes dades, aclariments, informes o elements de prova com consideri pertinents per adoptar la seva decisió, que s'han de facilitar de forma diligent per part dels departaments amb la finalitat de permetre assolir una decisió dins dels terminis establerts i, en qualsevol cas, dins dels terminis màxims indicats a l'article 8.

ARTICLE 15.- Aplanament i desistiment

1. Si, a la vista de la reclamació, les entitats rectificuessin la seva situació amb la persona reclamant a satisfacció d'aquesta, cal comunicar-ho a la instància competent en aquell moment, ja sigui al servei d'atenció al client o al defensor del client i justificar-ho documentalment. En tal cas, es procediria a l'arxiu de la reclamació sense cap més tràmit.

2. Les parts interessades poden desistir de les seves reclamacions en qualsevol moment. El desistiment dona lloc a la finalització immediata del procediment amb relació a la reclamació amb la part interessada.

3. En cas de desistiment de la persona interessada durant el tràmit de la reclamació davant del defensor del client, tot i que, com es recull a l'apartat anterior, el procediment finalitzaria de forma immediata, el defensor pot acordar la continuació del procediment en el marc de la seva funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

ARTICLE 16.- Finalització i notificació

1. L'expedient s'ha de finalitzar en el termini màxim d'un mes (en cas que la persona reclamant sigui un "consumidor") o de dos mesos (en cas que la persona reclamant sigui un "no consumidor"), a partir de la data en què la reclamació fos presentada a qualsevol de les instàncies recollides a l'article 11.2.

En el cas de reclamacions presentades per part de les persones usuàries de serveis de pagament, l'expedient ha de finalitzar en el termini màxim de quinze dies hàbils.

2. La decisió del defensor del client ha de ser sempre motivada i ha d'incloure unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada a cada reclamació, fonamentant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i la protecció de la clientela, així com les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients similars, cal aportar raons que ho justifiquin.

3. La decisió ha de ser notificada a les parts interessades en un termini de deu dies naturals a comptar des de la seva data, per la via que hagi designat de forma expressa la persona reclamant. En absència d'indicació expressa de la persona reclamant, es farà servir el mateix mitjà de presentació de la reclamació per respondre-hi.

4. Les decisions amb les quals acabin els procediments de tramitació de reclamacions han d'esmentar expressament la facultat de la persona reclamant per, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, poder recórrer al Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya.

La persona reclamant pot acudir als serveis de reclamacions dels supervisors financers en cas de no haver rebut resposta per part dels serveis d'atenció al client o del defensor del client, tenint en compte els terminis indicats a continuació:

- Un cop transcorreguts dos (2) mesos si la persona reclamant és "no consumidor".
- Un cop transcorregut un (1) mes si la persona reclamant és "consumidor".
- Un cop transcorreguts quinze (15) dies hàbils si la reclamació se centra en algun servei de pagament.

De la mateixa manera, cal advertir als consumidors que han de presentar la seva reclamació als serveis de reclamacions dels supervisors financers abans del termini d'un any des de la data d'interposició de la reclamació davant l'entitat, el servei d'atenció al client o el defensor del client.

ARTICLE 17.- Informe anual

1. Dins del primer trimestre de cada any, el defensor del client ha de presentar davant del Consell d'Administració o òrgan equivalent de les entitats o davant la Direcció General de les sucursals, si escau, un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, en el qual cal recollir la informació següent:

- a) Un resum estadístic de les reclamacions ateses, amb informació sobre el nombre, l'admissió a tràmit i les raons d'inadmissió, els motius i les qüestions plantejades a les reclamacions i les quanties i els imports afectats.
- b) Un resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per a la part reclamant.
- c) Els criteris generals continguts en les decisions.
- d) Finalment, cal incloure les recomanacions o els suggeriments derivats de la seva experiència amb vista a una millor consecució de les finalitats que informen l'actuació d'aquest servei.

2. S'ha d'integrar un resum d'aquest informe a la memòria anual de les entitats.

ARTICULO 18.- Aprovació per part del Consell d'Administració o òrgan equivalent

Aquest Reglament ha estat aprovat pel Consell d'Administració o òrgan equivalent de les entitats acollides al servei i pot ser ratificat, si així ho estableixen els estatuts de cada societat adherida, per la Junta General.

ARTICULO 19.- Verificació per part del Banc d'Espanya

Aquest Reglament ha de ser sotmès a verificació per part del Banc d'Espanya per poder entrar en vigor, així com qualsevol modificació posterior que s'hi faci.