

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CACEIS BANK SPAIN, S.A.U.

PRIMERO. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Caceis Bank Spain, S.A.U.

El Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Entidad. Las quejas y reclamaciones presentadas por los Clientes se tramitarán y regularán según lo dispuesto en el presente Reglamento. En todo lo no previsto en él será de aplicación 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 y, supletoriamente, las restantes disposiciones legales y reglamentarias que sean de aplicación.

Los términos incluidos en el presente Reglamento que se relacionan a continuación tendrán el significado que en cada caso se les atribuye:

- **“Cliente”**. Se considerará como tal a todo usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad.
- **“Queja”**. Tendrán esta consideración las referidas al funcionamiento de los servicios prestados, con relación a tardanzas, desatenciones o circunstancias similares.
- **“Reclamación”**. Se considerarán como tales todas aquellas que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan un perjuicio para el cliente reclamante, por incumplimiento de contrato, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

SEGUNDO. TITULAR DEL SERVICIO.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por el Consejo de Administración de Caceis Bank Spain, S.A.U.

La duración del mandato del Titular del Servicio será de cinco años, pudiendo ser renovado por periodos de cinco años, sin limitación. El Consejo de Administración podrá acordar el cese y la sustitución del Titular del Servicio si incurriera en alguna de las causas de incompatibilidad, inelegibilidad o cese previstas en este Reglamento o en la normativa aplicable.

No podrá ser elegido Titular del Servicio quien no acredite honorabilidad comercial y profesional, y conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones, en los términos regulados en el artículo 5.1 de 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.

El nombramiento de Titular del Servicio será comunicado al Banco de España y a las demás autoridades supervisoras que corresponda.

TERCERO. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE DEL TITULAR DEL SERVICIO.

No podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes personas:

- los concursados inhabilitados;
- los suspendidos o inhabilitados administrativamente para el ejercicio de cargos de dirección o administración de Entidades de Crédito;
- los que tengan antecedentes penales por cualquier clase de delito;
- quienes hayan sido objeto de sanción laboral firme en el banco por la comisión de falta laboral de cualquier clase.

Serán causas de cese del Titular del Servicio las siguientes:

- a) el abandono de sus funciones;
- b) el incumplimiento grave y reiterado de las funciones que tiene encomendadas;
- c) el incumplimiento grave de la normativa en general, y particularmente de la reguladora de la transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- d) el retraso grave e injustificado en la tramitación de los expedientes por quejas o reclamaciones de clientes, siempre que se deba a motivos exclusivamente imputables a él.

En el supuesto de cese del Titular del Servicio, la persona cesada continuará desempeñando su cargo en funciones hasta que, en el plazo máximo de 30 días, el Consejo de Administración acuerde el nombramiento de quien le sustituya en el cargo.

CUARTO. ADSCRIPCIÓN ORGANIZATIVA Y MEDIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Servicio de Atención al Cliente dependerá directa y exclusivamente del Consejo de Administración de Caceis Bank Spain, S.A.U. Gozará de plena autonomía en su funcionamiento y adopción de decisiones, con separación del resto de áreas y departamentos, comerciales o administrativos de la organización, cuyos criterios u opiniones no vincularán al Servicio en la resolución de las quejas y reclamaciones que le sean sometidas. Se garantizará al Servicio la adscripción de cuantos medios humanos, materiales, técnicos y organizativos precise para el buen desarrollo de su actividad. En

el ejercicio de sus funciones el Titular del Servicio podrá recabar de cualquier área o Departamento de la Organización cuantas informaciones, antecedentes o documentos, cualquiera que fuera su soporte, precise para la adecuada tramitación de quejas o reclamaciones. En consideración a la prioridad que la Organización atribuye a la adecuada y satisfactoria atención a sus clientes, las restantes áreas o Departamentos vendrán permanentemente obligadas a proporcionar al Servicio de Atención al Cliente una colaboración leal y ágil.

QUINTO. ASUNTOS DE LOS QUE CONOCERÁ EL SERVICIO

El Servicio de Atención al Cliente conocerá de toda queja o reclamación que promuevan los clientes, sea cual sea la materia a la que afecten, los departamentos, áreas, órganos o personas de la Organización que hubieran intervenido en los hechos, y el lugar en que se hubieran producido. El Titular del Servicio pondrá de manifiesto cualquier situación de conflicto de intereses que afecte al desempeño de sus funciones. En estos casos el Servicio de Atención al Cliente elaborará, mediante delegación interna, la resolución y la documentará sin la intervención de su Titular.

SEXTO. PROCEDIMIENTO

Las quejas y reclamaciones que se sometan al Servicio de Atención al Cliente se tramitarán en todo caso conforme al procedimiento regulado en el presente apartado. En todo lo no contemplado en él se aplicarán las normas establecidas en el Capítulo III de 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.

a) Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas en las oficinas del Banco, en cualquier oficina de las restantes Entidades del Grupo que, en su caso, se adhieran al presente Reglamento, o bien en la dirección postal o electrónica del Servicio de Atención al Cliente. A tales efectos, los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente son los incluidos en el Anexo I del presente Reglamento.

b) Plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones. Las quejas o reclamaciones deberán ser interpuestas dentro del plazo de dos años contados desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Transcurrido dicho plazo no se admitirá a trámite la queja o reclamación, lo que motivadamente se comunicará al cliente. El reclamante podrá presentar alegaciones dentro de los diez días naturales siguientes a la recepción de la comunicación de la inadmisión, tras lo que se le comunicará la decisión final adoptada.

c) Podrán presentar quejas y reclamaciones por medios informáticos, electrónicos o telemáticos los clientes que hayan contratado el Servicio de banca telemática, siempre que se cumplan las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, o bien que el Banco considere que concurren suficientes garantías de autenticidad, integridad y seguridad de las comunicaciones en general. En estos casos, todas las comunicaciones y resoluciones derivadas de la tramitación del procedimiento se llevarán a cabo

telemáticamente.

d) El procedimiento se iniciará mediante escrito del interesado en el que se expongan los motivos por los que se interpone la queja o reclamación. En él se hará constar i) la identificación completa del interesado, ii) el motivo de la queja o reclamación con concreción de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento, iii) la oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos, iv) que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial, y v) por último, el lugar, fecha y firma. Junto con dicho escrito se deberán aportar todas las pruebas documentales o de cualquier otra clase en las que el interesado funde su pretensión.

e) El Servicio admitirá a trámite la queja o reclamación mediante la apertura de un expediente en el que dejará constancia de la fecha de presentación. Si a juicio del Servicio se precisara alguna aclaración en cuanto a la identidad del interesado o en cuanto a los hechos a que se refiere la queja o reclamación, se solicitará al interesado que complete la documentación en el plazo de 10 días naturales. Durante este plazo quedará interrumpido el cómputo del término de dos meses (o de 15 días hábiles para los usuarios de servicios de pago a los que se refiere el apartado j) del presente artículo) del que dispone el Servicio de Atención al Cliente para emitir su decisión. Si el interesado completara la documentación después de archivado el expediente por haber transcurrido este último término, se abrirá un nuevo expediente por los mismos hechos.

f) La admisión a trámite de las quejas y reclamaciones sólo se podrá rechazar por alguna de las causas contempladas en el artículo 12.3 de 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, concretamente en los supuestos siguientes:

1) cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los casos de ausencia o defecto de concreción del motivo;

2) cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones de los que deban conocer órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la queja o reclamación se encuentre pendiente de resolución o haya sido ya resuelta en aquellas instancias;

3) cuando los hechos, razones y solicitud en que se concrete la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas; o bien quien la presente no tenga la condición de usuario de servicios financieros, o no vaya referida a intereses o derechos reconocidos derivados de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, particularmente del principio de equidad;

4) cuando la queja o reclamación sea reiteración de otra anterior resuelta, presentada por el mismo cliente en relación a los mismos hechos;

5) cuando hubiera transcurrido el plazo establecido en el apartado b) anterior.

La decisión por la que se acuerde no admitir a trámite una queja o reclamación se notificará al interesado, concediéndole un plazo de 10 días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado las presente y el Servicio entienda que subsisten las causas de inadmisión, se comunicará al interesado la decisión final adoptada.

g) Allanamiento de la Entidad. A la vista de la queja o reclamación la Entidad podrá optar por rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste, en cuyo caso deberá comunicar tal circunstancia a la instancia competente, en este caso el Servicio de Atención al Cliente, y justificarla documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

h) Desistimiento del interesado. El interesado tendrá derecho a desistir de su queja o reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, la entidad podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de protección de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

i) La tramitación de todo expediente por quejas o reclamaciones deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses computados desde la fecha de presentación. El plazo de dos meses se computará en todo caso desde la presentación de la queja o reclamación en la Entidad, sea cual sea el Departamento, Oficina o Servicio que las reciba. Si se presentaran ante una dependencia distinta del Servicio de Atención al Cliente, deberán ser trasladadas a este Servicio a la mayor brevedad posible.

La decisión por la que se resuelva la queja o reclamación será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como 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.

j) En las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el expediente deberá finalizar a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la queja o reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas al Servicio de Atención al Cliente, este Servicio enviará una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

k) La decisión que ponga fin al expediente será notificada al interesado en el plazo de diez días naturales contados desde la fecha en que se adopte.

l) 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 del supervisor financiero que corresponda (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección general de Seguros y Fondos de Pensiones), a lo que también tendrá derecho si no recibe una contestación a lo planteado ante el Servicio de Atención al Cliente, una vez transcurrido el plazo máximo del que dispone el Servicio de Atención al Cliente para emitir su decisión.

Aquellos reclamantes que, conforme a lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, tengan la condición de consumidores, dispondrán del plazo de un año (plazo que computa desde la presentación previa de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o ante la entidad) para acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor financiero correspondiente en caso de disconformidad con la resolución o en ausencia de respuesta a la reclamación o queja presentada.

En caso de tratarse de una queja o reclamación no relacionada con un servicio de pago, y por tanto el plazo de resolución del Servicio de Atención al Cliente sea de dos meses, bastará que transcurra el plazo de un mes para que los reclamantes que tengan la condición de consumidores puedan acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor financiero correspondiente en caso de que el Servicio de Atención al Cliente no resuelva su queja o reclamación.

Adicionalmente, en caso de que el Servicio de Atención al Cliente resuelva y cualquier reclamante, independientemente de que tenga la consideración de consumidor o no, esté disconforme con el resultado del pronunciamiento, no será necesario esperar ningún plazo para presentar su queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del supervisor correspondiente.

SÉPTIMO. DEBER DE INFORMACIÓN

Caceis Bank Spain, S.A.U. mantendrá a disposición de sus clientes en sus oficinas y en su página web las informaciones siguientes:

- la existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica;
- la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes en el plazo de dos meses (o de 15 días hábiles para los usuarios de servicios de pago a los que se refiere el apartado j) del artículo sexto) desde su presentación;
- la referencia al Servicio de reclamaciones del Banco de España o del Organismo que corresponda en función de la naturaleza jurídica de la Entidad adherida, 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 aquel;
- copia íntegra y actualizada del presente Reglamento;
- referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

OCTAVO. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá contener resúmenes estadísticos sobre número de quejas y reclamaciones atendidas y resueltas, cuestiones planteadas en las mismas e importes afectados, resumen de las decisiones adoptadas favorables y desfavorables para los clientes, criterios generales considerados y recomendaciones o sugerencias de mejora. Un resumen del referido informe se incorporará a la memoria anual de Caceis Bank Spain, S.A.U.

NOVENO. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

Si resultara preciso modificar el Reglamento, la modificación no entrará en vigor hasta su aprobación por el Consejo de Administración y cuente con la verificación positiva del Banco de España.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA. ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento entrará en vigor, una vez aprobado por el Consejo de Administración de Caceis Bank Spain, S.A.U., S.A. y tras la verificación positiva del Banco de España.

Cualquier modificación del mismo requerirá acuerdo del mismo órgano responsable de su aprobación. El Reglamento, así como cualquier modificación del mismo, se remitirán al Banco de España para su verificación.

ANEXO I

Datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de Caceis Bank Spain, S.A.U., donde los clientes podrán dirigir sus quejas o reclamaciones:

Parque Empresarial La Finca – Paseo del Club Deportivo, 1, Edificio 4, planta segunda,
28223, Pozuelo de Alarcón, Madrid

Email: atenclienteCACEISp@caceis.com