

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 1º.- Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el Servicio de Atención al Cliente (SAC) de la Entidad Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., EFC. Este Servicio debe actuar con independencia respecto al resto de departamentos y unidades operativas de la Entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 2º.- Deberes de información con la clientela.

1.- La entidad UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS, S.A., E.F.C. está obligada a resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquier oficina de la entidad o ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente, en su caso.

Tienen la consideración de clientes todos los usuarios de los servicios financieros que presta la Entidad.

Tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento, y de reclamaciones aquéllas que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quien los formula un perjuicio para sus intereses o derechos.

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

2.- La entidad 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 Servicio de Atención al Cliente, y del Defensor del Cliente, si lo hubiera, con la dirección postal y electrónica de ambos.

3.- La entidad tendrá a disposición de los clientes que lo soliciten 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 Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente designado, el cliente no viera atendida favorablemente su petición, podrá dirigirse al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Igualmente, podrá hacerlo una vez transcurridos dos meses desde la presentación de la reclamación sin haber recibido resolución alguna de la misma.

5.- La actuación del Servicio de Atención al 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.

6.- El Servicio de Atención al Cliente será gratuito.

ARTICULO 3 º.- Titular del Servicio de Atención al Cliente. Designación y nombramiento, causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.

1.- El Titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

2.- El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el consejo de administración de la Entidad.

3.- El nombre del Titular deberá ser comunicado al Banco de España como autoridad supervisora de los Establecimientos Financieros de Crédito.

4.- La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la empresa, relacionadas con el aspecto comercial o cualquier otro que pueda estar relacionado con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

5.- No podrán ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los 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.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la entidad.

6.- El Titular del Servicio de Atención al 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 finalización de la relación laboral con la entidad.
- e) Por acuerdo del Consejo de Administración u órgano equivalente, 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.

7.- Vacante el cargo, el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad deberá designar, en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.

ARTICULO 4º.- El Defensor del Cliente: Designación y nombramiento, duración del mandato y posibilidad de renovación

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

El Defensor del Cliente será designado por el consejo de administración u órgano equivalente de la entidad. El nombre del Defensor del Cliente deberá ser comunicado al Banco de España como autoridad supervisora.

El Defensor del Cliente será designado 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 entidad no comunica su intención de designar a otra persona.

Sin perjuicio de ello, la entidad podrá, en cualquier momento, cesar de forma motivada al Defensor del Cliente, por causa grave o motivo justificado, en cuyo caso, proveerá su sustitución en el plazo máximo de 30 días, tal y como establece el artículo 5, apartado 4 de este Reglamento.

ARTICULO 5º.- El Defensor del Cliente: causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.

1.- La designación como Defensor del Cliente será incompatible con cualquier relación profesional con la entidad, que pueda poner en duda su independencia de criterio.

2.- Vacante el cargo, el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad 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 entidad, 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.

ARTICULO 6º.- Asuntos de su competencia.

El cliente puede presentar su queja o reclamación ante Defensor del Cliente de la Entidad, a quien puede dirigir su reclamación directamente (sin presentarla previamente ante el Servicio de Atención al Cliente) o bien presentarla, con carácter voluntario, ante dicho Defensor una vez que la reclamación o queja ya haya sido resuelta por el Servicio de Atención al Cliente.

Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente favorables al reclamante vincularán a la entidad. Esta vinculación se entenderá sin perjuicio de la plenitud de la tutela judicial, y del recurso, en su caso, a otros mecanismos de solución de conflictos.

ARTICULO 7º.- Obligaciones de los departamentos.

Todos los departamentos o servicios de la entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al 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 sus competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

ARTICULO 8º.- Plazo para la presentación de la reclamación.

Los clientes podrán presentar las reclamaciones ante la entidad (Servicio de Atención al Cliente, correo postal, 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 que motivan la queja/reclamación.

ARTICULO 9º.- Forma de presentación de las quejas / reclamaciones.

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

ARTICULO 10º.- Procedimiento de la reclamación.

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

- a) Nombre, apellidos, 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 queja o reclamación.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja o reclamación.

- d) Declaración de que la queja o reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- e) Lugar, fecha y firma.
- f) Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación.

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

ARTICULO 11º.- Admisión a trámite.

Las reclamaciones recibidas por las oficinas deberán ser remitidas al Servicio de Atención al Cliente quien, cuando proceda de acuerdo con lo establecido en el reglamento, lo remitirá a su vez al Defensor del Cliente.

Deberá informarse al reclamante de la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Todo lo anterior sin perjuicio del plazo de dos meses establecido en la norma para la resolución de la queja o reclamación desde la presentación de la misma, en cualquiera de las instancias recogidas en el artículo 10.2. En todo caso, deberá acusarse recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

La queja / reclamación se presentará una sola vez por el interesado. 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 Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente, en su caso, consideraran necesario solicitar al reclamante nueva documentación, se le requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo en diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para el trámite de la queja o 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.

ARTICULO 12º.- Rechazo de las reclamaciones.

1.- El art. 12 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 establece que sólo se podrá rechazar 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 ajuste a 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.
- 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 reglamento de funcionamiento

En aplicación y desarrollo de las causas enumeradas en el art. 12 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, se entenderán como causas de inadmisión de las quejas y reclamaciones las siguientes:

- I) La falta de identificación de reclamante o reclamantes.
- II) La falta de acreditación de la representación del reclamante.
- III) La falta de firma de la reclamación.
- IV) La falta de legitimación e interés en la reclamación, por no haber sido parte el reclamante en la relación contractual o precontractual con la entidad.
- V) Aquellas reclamaciones relacionadas con operaciones sobre las que exista un procedimiento iniciado y pendiente de resolución firme ante los Tribunales, órganos administrativos o, en su caso, arbitrales.
- VI) La falta de concreción del objeto de la reclamación.
- VII) Las reclamaciones genéricas, sin relación con una operación concreta suscrita o tramitada con la Entidad.
- VIII) Cuando la reclamación se esté tramitando por el Defensor del Cliente o por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.
- IX) Cuando hayan transcurrido más de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos objeto de reclamación.

2.- 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 de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente deberán abstenerse de tramitarla.

3.- Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o 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.

ARTICULO 13º.- Tramitación de las quejas y reclamaciones.

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 y servicios de su entidad, 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 de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

En el caso de que el asunto sea competencia del Defensor del Cliente, se establece el plazo de 45 días naturales para que la entidad presente sus alegaciones.

ARTICULO 14º.- Allanamiento y desistimiento.

1.- Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase 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 queja o reclamación sin más trámite.

2.- Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la queja o 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.

ARTICULO 15º.- Finalización y notificación.

1.- El Servicio de Atención al Cliente de la entidad y el Defensor del Cliente dispondrán de un plazo máximo de dos meses para responder a la reclamación presentada por el cliente en cualquiera de las instancias recogidas en el artículo 8

2.- La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o 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 expedientes 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 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 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 o, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, en caso de ausencia del mismo, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

ARTICULO 16º.- Informe anual.

1.- Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente o ante la dirección general de la sucursal, 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 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) 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 entidad.

ARTICULO 17º.- Aprobación por el Consejo de Administración.

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración.

ARTICULO 18º.- Verificación por el Banco de España.

Este Reglamento deberá ser verificado por el Banco de España para su definitiva aprobación, así como cualquier modificación posterior que se realice.