

## **REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**

### **ARTICLE 1 - Objecte del Reglament.**

Aquest Reglament té per objecte regular els requisits i procediments que ha de complir el Servei d'Atenció al Client (SAC) de l'Entitat Unió de Créditos Inmobiliarios, S.A. E.F.C. Aquest Servei ha d'actuar amb independència respecte a la resta d'unitats i departaments operatius de l'Entitat i amb total autonomia pel que fa als criteris i a les directrius que ha d'aplicar en l'exercici de les seves funcions.

### **ARTICLE 2 - Deures d'informació amb la clientela.**

1.- L'entitat Unió de Créditos Inmobiliarios, S.A. E.F.C. està obligada a resoldre les queixes i reclamacions que li presentin els seus clients, que tinguin la consideració de consumidors, en el termini d'un mes des de la seva presentació en qualsevol oficina de l'entitat o davant el Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client, si escau.

En cas que el reclamant no tingui la consideració de consumidor, el termini de resolució de les reclamacions és de dos mesos des que es presentin.

Tenen la consideració de clients tots els usuaris dels serveis financers que presta l'Entitat.

Tenen la consideració de queixes les que es refereixin al funcionament dels serveis financers prestats als usuaris i presentades a causa de les tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació deficient que s'observi en el seu funcionament, i de reclamacions les que pretenguin obtenir la restitució del seu interès o de drets, fets concrets referits a accions o omissions de l'entitat que suposin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos o drets.

Les reclamacions es poden presentar directament davant el Servei d'Atenció al Client o en qualsevol de les instàncies de l'Entitat (adreça de correu postal, adreça electrònica i oficines obertes al públic), amb els requisits que es recullen a l'art. 10 d'aquest Reglament.

2.- L'entitat ha de tenir a disposició dels clients en totes i cadascuna de les seves oficines obertes al públic, així com a la seva pàgina web en el cas que formalitzi contractes per mitjans telemàtics, informació sobre l'existència del Servei d'Atenció al Client, i del Defensor del Client, si n'hi ha, amb l'adreça postal i electrònica de tots dos.

3.- L'entitat ha de tenir a disposició dels clients que ho sol·licitin un exemplar 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 el Servei d'Atenció al Client o davant el Defensor del Client designat, el client considerés que la seva petició no s'ha atès favorablement, es podrà adreçar al Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya.

Igualment, i en cas que el client tingui la consideració de consumidor, es podrà dirigir al Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya si un cop transcorregut un mes des de la presentació de la reclamació no n'ha rebut

cap resolució. En el cas que el client no tingui la consideració de consumidor, una vegada transcorregut el termini de dos mesos des de la presentació de la reclamació sense haver-ne rebut cap resolució, es podrà adreçar al Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya.

5.- L'actuació del Servei d'Atenció al 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 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.

6.- El Servei d'Atenció al Client és gratuït.

**ARTICLE 3 - Titular del Servei d'Atenció al Client. Designació i nomenament, causes d'incompatibilitat, inelegibilitat i cessament.**

1.- El Titular del Servei d'Atenció al Client ha de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional i amb experiència i coneixements adequats per exercir les seves funcions.

2.- El Titular del Servei d'Atenció al Client és designat pel consell d'administració de l'Entitat.

3.- El nom del Titular ha de ser comunicat al Banc d'Espanya com a autoritat supervisora dels Establiments Financers de Crèdit.

4.- La designació com a Titular del Servei d'Atenció al Client és incompatible amb l'exercici de tasques dins de l'empresa, relacionades amb l'aspecte comercial o amb qualsevol altre que pugui estar relacionat amb els clients, de manera que es posi en dubte la seva independència de criteri.

5.- No poden exercir el càrrec de Titular del Servei d'Atenció al Client:

- a) Els concursats no rehabilitats.
- 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.
- d) Les que tinguin sota la seva responsabilitat funcions operatives o comercials de l'entitat.

6.- El Titular del Servei d'Atenció al 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 finalització de la relació laboral amb l'entitat.
- e) Per acord del Consell d'Administració o òrgan equivalent, mitjançant decisió fonamentada en una actuació manifestament negligent o impròpia en el compliment de les obligacions i els deures del càrrec i, en qualsevol cas, per una causa greu o un motiu justificat.

7.- Si el càrrec queda vacant, el Consell d'Administració o l'òrgan equivalent de l'entitat haurà de designar, en el termini màxim de 30 dies naturals, la persona que el substitueixi.

**ARTICLE 4 - El Defensor del Client: designació i nomenament, durada del mandat i possibilitat de renovació.**

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 a la qual presta els serveis, així com amb honorabilitat comercial i professional i amb experiència i coneixements adequats per a exercir les seves funcions.

El Defensor del Client és designat pel consell d'administració o l'òrgan equivalent de l'entitat. El nom del Defensor del Client ha de ser comunicat al Banc d'Espanya com a autoritat supervisora.

El Defensor del Client és designat per un termini de cinc anys, i el càrrec es renova automàticament per períodes anuals si tres mesos abans de la data del compliment del mandat, l'entitat no comunica la seva intenció de designar una altra persona.

Sens perjudici d'això, l'entitat pot cessar, en qualsevol moment, de manera motivada el Defensor del Client, per causa greu o motiu justificat. En aquest cas, s'ha d'ocupar de substituir-lo en el termini màxim de 30 dies, tal com estableix l'article 5, apartat 4 d'aquest Reglament.

**ARTICLE 5 - El Defensor del Client: causes d'incompatibilitat, inelegibilitat i cessament.**

1.- La designació com a Defensor del Client és incompatible amb qualsevol relació professional amb l'entitat, que pugui posar en dubte la seva independència de criteri.

2.- Si el càrrec queda vacant, el Consell d'Administració o l'òrgan equivalent de l'entitat haurà de designar, en el termini màxim de 30 dies naturals, la persona que el substitueixi.

3.- No poden exercir el càrrec de Defensor del Client:

- a) Els fallits concursats no rehabilitats.
- 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 cessarà en l'exercici de les seves funcions per les circumstàncies següents:

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

**ARTICLE 6 - Assumptes de la seva competència.**

El client pot presentar la seva queixa o reclamació davant el Defensor del Client de l'Entitat, a qui pot dirigir la seva reclamació directament (sense presentar-la prèviament davant del Servei d'Atenció al Client) o bé presentar-la, amb caràcter voluntari, davant d'aquest Defensor una vegada que la reclamació o queixa ja hagi estat resolta pel Servei d'Atenció al Client.

Les decisions del Servei d'Atenció al Client i del Defensor del Client favorables al reclamant vincularan l'entitat. Aquesta vinculació s'entén sens perjudici de la plenitud de la tutela judicial, i del recurs, si escau, a altres mecanismes de solució de conflictes.

#### **ARTICLE 7 - Obligacions dels departaments.**

Tots els departaments o serveis de l'entitat han de col·laborar amb el Servei d'Atenció al Client, sempre que aquest ho sol·liciti, en tot allò que afavoreixi el millor exercici de les seves funcions i, especialment, facilitar-li tota la informació que els sigui sol·licitada pel SAC en matèries de la seva competència i en relació amb les qüestions que se sotmetin a la seva consideració.

#### **ARTICLE 8 - Termini per a la presentació de la reclamació.**

Els clients poden presentar les reclamacions davant l'entitat (Servei d'Atenció al Client, correu postal, correu electrònic i oficines obertes al públic) o davant el Defensor del Client en qualsevol moment fins que hagi transcorregut un termini màxim de dos anys des que el client tingués coneixement dels fets que motiven la queixa/reclamació.

No obstant això, s'adverteix els consumidors que, transcorregut més d'un any des de la interposició de la reclamació davant l'Entitat, el Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client, no podran presentar-la davant dels Serveis de Reclamacions dels supervisors financers.

#### **ARTICLE 9 - Forma de presentació de les queixes/reclamacions.**

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

#### **ARTICLE 10 - Procediment de la reclamació.**

1.- El procediment de la reclamació s'iniciarà a instància de la persona interessada mitjançant un escrit en què han de constar de manera obligatòria els aspectes següents:

- a) Nom, cognoms, DNI o CIF i dades referides als registres públics per a empreses, i dades del representant, si n'hi ha.
- b) Motiu de la queixa o reclamació.
- c) Oficina, departament o servei on es va originar la queixa o reclamació.
- d) Declaració assegurant que la queixa o reclamació no està en procés judicial, administratiu o arbitral.

- e) Lloc, data i signatura.
- f) Proves documentals que facilitin el tractament de la queixa o reclamació.

2.- La reclamació pot ser presentada davant el Departament o Servei d'Atenció al Client, davant el Defensor del Client, en qualsevol oficina oberta al públic i per correu postal, així com a l'adreça electrònica habilitada amb aquesta finalitat tant per l'entitat (Servei d'Atenció al Client) com pel Defensor del Client.

#### **ARTICLE 11 - Admissió a tràmit.**

Les reclamacions rebudes per les oficines han de ser remeses al Servei d'Atenció al Client el qual, quan sigui procedent d'acord amb el que estableix el reglament, les remetrà al seu torn al Defensor del Client.

S'ha d'informar el reclamant de la instància competent per conèixer la seva queixa o reclamació.

Tot això sens perjudici del termini que estableix la norma per resoldre la queixa o reclamació des de la seva presentació, en qualsevol de les instàncies recollides en l'article 10.2. En tot cas, se n'ha d'acusar recepció per escrit i deixar constància de la data de presentació a l'efecte del còmput d'aquest termini.

L'interessat ha de presentar la queixa/reclamació una sola vegada. En cas que el client indiqui que ho està fent simultàniament davant diferents instàncies, se li requerirà que en triï una.

Si el Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client, si escau, consideren necessari sol·licitar al reclamant més documentació, es requerirà el signatari perquè completi la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb l'avertència que, si no ho fa, s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap més tràmit. El termini emprat per esmenar els errors no s'inclou en el còmput del termini previst per al tràmit de la queixa o reclamació.

No obstant això, en cas que el reclamant, després d'haver-se arxivat l'expedient perquè no hagi acreditat la seva identitat adequadament o no hagi establert clarament els fets, aportés la informació en un moment posterior, s'obrirà un expedient nou sobre els mateixos fets.

#### **ARTICLE 12 - Rebuig de les reclamacions.**

1.- L'art. 12 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, estableix que només es pot rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els casos en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o aquesta estigui pendent de resolució o litigi o l'assumpte ja hagi estat resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin a l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

- d) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin unes altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini per presentar queixes i reclamacions que estableixi el reglament de funcionament.

En aplicació i desenvolupament de les causes enumerades a l'art. 12 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, s'entenen com a causes d'inadmissió de les queixes i reclamacions les següents:

- I) La falta d'identificació del reclamant o dels reclamants.
- II) La falta d'acreditació de la representació del reclamant. III) La manca de signatura de la reclamació.
- IV) La falta de legitimació i interès en la reclamació, perquè el reclamant no ha estat part en la relació contractual o precontractual amb l'entitat.
- V) Les reclamacions relacionades amb operacions sobre les quals hi hagi un procediment iniciat i pendent de resolució ferma davant els Tribunals, òrgans administratius o, si escau, arbitrals.
- VI) La manca de concreció de l'objecte de la reclamació.
- VII) Les reclamacions genèriques, sense relació amb una operació concreta subscripta o tramitada amb l'Entitat.
- VIII) Quan la reclamació l'estigui tramitant el Defensor del Client o el Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya.
- IX) Quan hagin transcorregut més de dos anys des que el client va tenir coneixement dels fets objecte de reclamació.

2.- Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, el Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client s'ha d'abstenir de tramitar-la.

3.- Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació per alguna de les causes indicades abans, es comunicarà a l'interessat mitjançant decisió motivada.

El reclamant disposarà d'un termini de deu dies naturals per presentar les seves alegacions. Si una vegada rebudes aquestes es mantenen les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

### **ARTICLE 13 - Tramitació de les queixes i reclamacions.**

El Servei d'Atenció al Client pot demanar en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de la seva entitat, totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió. Tot això s'ha de fer de manera diligent per part dels departaments, per tal de permetre arribar a una decisió dins dels terminis establerts.

En el cas que l'assumpte sigui competència del Defensor del Client, s'estableix el termini de 20 dies naturals perquè l'entitat presenti les seves al·legacions.

#### **ARTICLE 14 - Aplanament i desistiment.**

1.- Si a la vista de la queixa o reclamació, l'entitat rectifica la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, ha de comunicar-ho a la instància competent en aquest moment, sigui el Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client, i justificar-ho documentalment. En aquest cas, s'arxivarà la queixa o la reclamació sense cap més tràmit.

2.- Els interessats poden desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment. El desistiment dona lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la queixa o reclamació amb l'interessat.

3.- En cas de desistiment de l'interessat durant el tràmit de la reclamació davant el Defensor del Client, encara que, com es recull en l'apartat anterior, el procediment acabarà de manera immediata, el Defensor pot acordar continuar-lo 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 15 - Finalització i notificació.**

1.- El Servei d'Atenció al Client de l'entitat i el Defensor del Client disposen d'un termini màxim d'un mes –en cas que el reclamant tingui la consideració de consumidor– o de dos mesos –en cas que el reclamant no tingui la consideració de consumidor– per respondre a la reclamació presentada pel client en qualsevol de les instàncies recollides a l'article 8.

2.- La decisió del Servei d'Atenció al Client sempre ha de ser motivada i ha de contenir unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, que es fonamentin en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela, així com les bones pràctiques i usos financers.

En el cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients similars, s'hauran de aportar les raons que la justifiquin.

3.- La decisió ha de ser notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seva data, per la via que hagi designat de manera expressa el reclamant. En absència d'una indicació expressa del reclamant s'ha d'utilitzar per a la resposta el mateix mitjà en què hagi estat presentada la queixa o reclamació.

4.- Les decisions amb les quals acabin els procediments de tramitació de queixes i reclamacions han d'esmentar expressament la facultat que assisteix el reclamant per recórrer al Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions del Banc d'Espanya, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament o, després d'acreditar que ha transcorregut el termini des de la presentació de la queixa o reclamació, en cas d'absència del resultat. El reclamant pot recórrer als Serveis de Reclamacions dels supervisors financers, en cas que no hagi rebut resposta del Servei d'Atenció al Client o del Defensor del Client, tenint en compte els terminis que s'indiquen a continuació:

- Transcorreguts dos (2) mesos si és no consumidor.
- Transcorregut un (1) mes si és consumidor.

Així mateix, s'adverteix als consumidors que, transcorregut més d'un any des de la interposició de la reclamació davant l'Entitat, el Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client, no la podran presentar davant dels Serveis de Reclamacions dels supervisors financers.

#### **ARTICLE 16 - Informe anual.**

1.- Dins del primer trimestre de cada any, el Servei d'Atenció al Client ha de presentar davant el Consell d'Administració un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, en què es recollirà:

- a) Un resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions i quanties i imports afectats.
- b) Un resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
- c) Els criteris generals que contenen les decisions.
- d) Finalment, s'inclouran 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.- En la memòria anual de l'entitat s'integrarà un resum de l'informe.

#### **ARTICLE 17 - Aprovació pel Consell d'Administració.**

Aquest Reglament ha estat aprovat pel Consell d'Administració.

#### **ARTICLE 18 - Verificació pel Banc d'Espanya.**

Aquest Reglament ha de ser verificat pel Banc d'Espanya per a la seva aprovació definitiva, així com qualsevol modificació posterior que se'n faci.