

Reglamento del servicio para la atención del cliente

Artículo 1. Objeto

1. El presente Reglamento tiene por objeto, al amparo de lo previsto por la Ley 44/2002 de 22 de Noviembre, así como por la Orden ECO 734/2004 de 11 de Marzo, tiene como objeto la regulación de los requisitos y procedimiento que debe cumplir el departamento y servicio de atención al cliente.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Este Reglamento se refiere a la regulación que de todas las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por esta compañía, como Agencia de Valores que es, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

2. La entidad estará obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos

3. El plazo para la presentación de las reclamaciones será el de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación

Artículo 3. Estructura organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones

1. La entidad contara en todo momento con un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.

2. Al amparo de lo dispuesto por la normativa vigente se deja constancia que las sociedades que forman parte del grupo EDM dispondrán de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo.

Artículo 4. Designación del titular del departamento o servicio de atención al cliente.

1. El titular o titulares del departamento o servicio de atención al cliente deberán ser personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, así como poseer conocimientos y experiencia

adecuados con la actividad financiera propia de la entidad o entidades a las que este reglamento se refiere.

2. El titular o titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán designados por el consejo de administración, la duración máxima de nombramiento será de cuatro años, pudiendo ser reelegido para el mismo por idénticos y sucesivos periodos.

3. El titular del departamento o servicio de atención al cliente no podrá pertenecer a los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, ni desempeñar ninguna función relacionada con los mismos. No podrá concurrir en el titular ninguna circunstancia que determine una falta de autonomía en las decisiones relativas al ámbito de su actividad, o pueda dar a la existencia de conflictos de interés.

4. El titular cesara por las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido condenado por sentencia firme.
- e) Incurrir en procedimiento concursal.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo del Consejo de Administración de la entidad, fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo o en cualquier otra causa grave.

Vacante el cargo, la entidad, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar un nuevo titular dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en la que la vacante se produjo.

Artículo 5. Departamento o servicio de atención al cliente.

1. El departamento o servicio de atención al cliente se mantendrá separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice la autonomía de sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

2. Todos los departamentos y servicios de la entidad tienen el deber de facilitar al departamento o servicio de atención al cliente, cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

3. La entidad se asegurara de que el departamento o servicio de atención al cliente este dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 6. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, 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 y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones deberán ser presentadas ante el departamento o servicio de atención al cliente, así como en la dirección de correo electrónico que la entidad habilitara a tal fin.

Artículo 7. Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, ésta será remitida al departamento o servicio de atención al cliente, quien, cuando proceda de acuerdo con el reglamento de funcionamiento, se procederá a la apertura de expediente, debiéndose acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos de fijar la fecha de inicio y computo del plazo máximo de tramitación del expediente..

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el apartado 3 del artículo 10 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de Marzo.

3. Sólo podrá rechazarse 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 ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de Marzo.

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.

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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 8. Tramitación.

1. El departamento o 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 la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 9. 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 y

justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, 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 relación con el interesado se refiere.

Artículo 10. Finalización y notificación.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el departamento o servicio de atención al cliente, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

2. La decisión será siempre motivada y contendrá 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

4. Toda decisión con que concluya los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionaran expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

5. La entidad deberá atender los requerimientos que los Comisionados puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen de conformidad con la normativa vigente.

Artículo 11. Informe anual

1.- Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento o Servicio de Atención al Cliente presentara ante el órgano de administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que, con carácter mínimo, contendrá lo siguiente:

- a) 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, así como cuantías e importes afectados.

- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Artículo 12. Deberes de información con los clientes

La entidad pondrá a disposición de los clientes, en sus oficinas abiertas al público, así como en sus paginas web, la información siguiente:

- a) La existencia de un Departamento o Servicio de atención al cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento o Servicio de Atención al Cliente.
- c) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente, con especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del Departamento o Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante ellos.
- d) El Reglamento de Funcionamiento del Departamento o Servicio de atención al cliente.
- e) Referencial a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

