

REGLAMENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE IC FINANCIAL SERVICES, SUCURSAL EN ESPAÑA

El presente Reglamento se elabora en el marco de las obligaciones establecidas en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y de sus normas de desarrollo, entre las que citamos 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 considerando las modificaciones producidas, entre otras, por la Ley 2/2011 de 4 de marzo, de Economía Sostenible; así como de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera; todo ello con el objeto de formalizar la modificación y adaptación a dicho marco normativo del Servicio de Atención al Cliente de IC FINANCIAL SERVICES, SUCURSAL EN ESPAÑA y establecer los procedimientos del mismo.

Este Reglamento se aplicará a todas las quejas y reclamaciones que sean presentadas al Servicio de Atención al Cliente. Las obligaciones recogidas en este Reglamento están referidas a las quejas y reclamaciones presentadas por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que sean usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad IC FINANCIAL SERVICES, SUCURSAL EN ESPAÑA.

ARTÍCULO 1. Deberes de información con la clientela

1. La Entidad IC FINANCIAL SERVICES, SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante denominada la “Entidad”) se encuentra obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes o usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad, en el plazo de quince (15) días hábiles desde su presentación en cualquier oficina de la Entidad, por vía telemática, a través del correo electrónico habilitado, o ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente (en su caso).

Los clientes o usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad que sean reclamantes podrán ejercitar su derecho de acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente, si el SAC no resuelve expresamente la queja o reclamación, una vez transcurrido el plazo correspondiente, de quince (15) días hábiles.

Tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y derivadas de tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación anómala o deficiente que se observe en su funcionamiento.

Tienen la consideración de reclamaciones aquéllas que, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan para quien los formula un perjuicio para sus intereses o derechos.

2. La Entidad deberá tener a disposición de sus clientes o usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página Web, la información siguiente:

- a) La existencia del SAC Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de quince (15) días hábiles desde su presentación ante el Servicio de Atención al Cliente o cualquier instancia de la Entidad, por cualquiera de las vías admitidas o, en su caso, ante el Defensor del Cliente.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones del supervisor financiero correspondiente, con la dirección postal y electrónica del mismo para el caso que el cliente o usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad considere necesario acudir a él siempre con posterioridad a agotar la vía del SAC, sea por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo de quince (15) días hábiles desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.
- d) El presente Reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros o usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad.

3. La actuación del Servicio de Atención al Cliente se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, 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.

4. El Servicio de Atención al Cliente será gratuito para los clientes o usuarios de servicios financieros prestados por la Entidad que acudan a él.

5.- Tanto el Servicio de Atención al Cliente como su titular estarán separados de los restantes servicios comerciales u operativos de la Sucursal.

ARTÍCULO 2- Titular del Servicio de Atención al Cliente

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 la Dirección General de la Entidad, quien tendrá la potestad para cesarle por las causas previstas en el presente Reglamento.
3. El nombre del titular deberá ser comunicado al Banco de España, a los servicios de reclamaciones y/o a los supervisores financieros que correspondan.

ARTÍCULO 3 – Duración del mandato y posibilidad de renovación

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la Entidad por un plazo de cinco (5) años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales, en tanto en cuanto la Entidad no comunique al Banco de España a los servicios de reclamaciones y/o a los supervisores financieros que correspondan la sustitución de la persona designada.

ARTÍCULO 4 – Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

1. Vacante el cargo, la dirección general de la Entidad deberá designar en el plazo máximo de treinta (30) días naturales, a la persona que le sustituya.
2. No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al 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 sociedades;
 - c) Quienes tengan antecedentes penales;
 - d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Entidad.
3. 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) En cualquier momento, por acuerdo de la dirección general de la Entidad, siempre que exista causa grave o motivo justificado.

ARTÍCULO 5 – Asuntos de su competencia

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones cualquiera que fuese el importe de la cuantía reclamada.

ARTÍCULO 6 – 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 su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

ARTÍCULO 7 – Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones

Los clientes o usuarios de servicios financieros prestados por la Entidad podrán presentar las quejas y reclamaciones ante la Entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de cinco (5) años desde la fecha en que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación.

ARTÍCULO 8 – Forma de presentación de quejas y reclamaciones

Los clientes o usuarios de servicios financieros prestados por la Entidad podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

ARTÍCULO 9 – Procedimiento de queja o reclamación

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

- a) Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. o N.I.F. y datos referidos a registros públicos para personas jurídicas y datos del representante, si los 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 fundamenten el tratamiento de la queja o reclamación;

2. La queja o reclamación puede ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, si lo hubiere, en cualquier oficina abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

ARTÍCULO 10 – Admisión a trámite

Las quejas o reclamaciones recibidas por las oficinas deberán ser remitidas al Servicio de Atención al Cliente, quien, en su caso, y cuando proceda, 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 quince (15) días hábiles establecido en el reglamento para la resolución de la queja o reclamación desde la presentación de la misma ante el Servicio de Atención al Cliente o cualquier instancia de la Entidad, por cualquiera de las vías admitidas o, en su caso, ante el Defensor del Cliente. Se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo de dicho plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en plazo de diez (10) 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 quince (15) días hábiles previsto para el trámite de la queja o reclamación.

No obstante, si el interesado aportase la información necesaria en un momento posterior, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los hechos.

No obstante lo anterior, el reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, en caso de no haber recibido respuesta del SAC o Defensor, en su caso, una vez transcurridos quince (15) días hábiles, que es el plazo de resolución establecido en el presente reglamento o, si habiendo resuelto, el reclamante no está conforme con el resultado.

Solo en caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, será de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, o la Entidad (o Defensor).

ARTÍCULO 11 – Rechazo de las quejas o reclamaciones

1. El Servicio de Atención al Cliente solo 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 pretenda 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 se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, en relación a los mismos hechos presentadas por el mismo cliente o usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad.

d) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

e) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

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 deberá 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 (10) 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.

No obstante, si el interesado subsanase la causa por la que su queja o reclamación hubiera sido inadmitida en un momento posterior, se procederá a la apertura de un nuevo expediente.

ARTÍCULO 12 – Tramitación de las 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 la Entidad, con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

ARTÍCULO 13 – 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, si lo hubiera, 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 relación con el interesado se refiere.

ARTÍCULO 14 – Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, si lo hubiere, en cualquier oficina abierta al público, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

2. La decisión del Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente, si lo hubiere, 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 serán vinculantes para la Entidad y mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor financiero correspondiente, por lo tanto el cliente no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Solo en caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, será de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, o la Entidad (o Defensor, si lo hubiere).

ARTICULO 15 – Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido.

La Entidad adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con el citado Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para que estas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y su normativa de desarrollo.

ARTÍCULO 16 – Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la Dirección General de la Entidad 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) 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.

ARTÍCULO 17 – Aprobación

El presente Reglamento ha sido aprobado por la dirección de la Entidad.

ARTÍCULO 18 – Verificación por Banco de España

Este Reglamento, una vez aprobado por la dirección general de la Entidad, será sometido a la verificación del Banco de España. Asimismo, cualquier modificación que se efectúe del contenido del reglamento será sometida a dicha verificación.