

REGLAMENTO PARA LA ATENCION Y DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO BANCO GUIPUZCOANO

CAPITULO PRIMERO. DISPOSICIONES COMUNES

ARTICULO 1. OBJETO. De conformidad con la normativa vigente de aplicación (Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de medidas de reforma de sistema financiero; Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros; Orden del Ministerio de Economía 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 presente Reglamento regula la organización y funcionamiento del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE** del Grupo Banco Guipuzcoano, para la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.

ARTICULO 2. AMBITO DE APLICACION. A los efectos de este Reglamento, conforman el Grupo Banco Guipuzcoano las siguientes Sociedades, a las que resulta de aplicación lo dispuesto en el presente Reglamento:

- Banco Guipuzcoano, S.A.
- Guipuzcoano, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, S.A.
- Guipuzcoano, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.
- Guipuzcoano, Correduría de Seguros del Grupo Banco Guipuzcoano, S.A.

ARTICULO 3. APROBACION Y PUBLICIDAD. El presente Reglamento ha sido aprobado por los Organos de Administración de las Sociedades que conforman el Grupo Banco Guipuzcoano, y verificado por el Banco de España.

El presente Reglamento se difunde, además, a través de la página web del Banco Guipuzcoano (<http://www.bancogui.es>).

ARTICULO 4. INFORMACION EN LA PAGINA WEB DEL BANCO GUIPUZCOANO,

S.A. El Grupo Banco Guipuzcoano pondrá a disposición de sus clientes en todas y cada una de las oficinas que mantenga abiertas al público, así como en la página web del Banco Guipuzcoano S.A. (<http://www.bancogui.es>) en los casos en que así lo exija la normativa, la información siguiente:

- La existencia del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, y del **DEFENSOR DEL CLIENTE** en su caso, con indicación de sus direcciones postal y electrónica.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, que sean objeto del presente Reglamento en el plazo de dos meses.
- Las referencias a la existencia de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que afectan a Grupo Banco Guipuzcoano (Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios; Comisionado para la Defensa del Inversor; Comisionado para la Defensa del Asegurado y partícipe en Planes de Pensiones), con indicación de sus direcciones postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o del **DEFENSOR DEL CLIENTE** en su caso para poder formular las quejas y reclamaciones ante dichos Comisionados.
- La existencia del presente Reglamento.
- Las referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de Servicios Financieros.

ARTICULO 5. DEFENSOR DEL CLIENTE. Sin perjuicio del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, el Grupo Banco Guipuzcoano tiene designado un **DEFENSOR DEL CLIENTE**, conjuntamente con otras Entidades de Crédito, que desempeña sus funciones con arreglo a la normativa de aplicación y a su propio reglamento que se incorpora al presente como Capítulo Tercero.

En la actualidad, el **DEFENSOR DEL CLIENTE** del Grupo Banco Guipuzcoano es D. Jose Luis Gómez-Dégano, Abogado del Estado en excedencia, con domicilio en c/ Miguel Angel nº 23 -1º - 28.010 Madrid.

ARTICULO 6. SISTEMA DE INSTANCIAS EN LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Los usuarios o clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones indistintamente ante el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o ante el **DEFENSOR DEL CLIENTE**, de conformidad con lo regulado en este cuerpo normativo, y con lo que se indica a continuación:

En el caso de que, habiendo presentado la queja o reclamación ante el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, ésta resulte desestimada o los usuarios no estuvieran conformes con la misma, podrán dirigirse potestativamente ante el **DEFENSOR DEL CLIENTE**, que tendrá la consideración de segunda instancia respecto del **SERVICIO**

DE ATENCIÓN AL CLIENTE, o bien, y en todo caso, directamente a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

En el caso de que, habiendo presentado la queja o reclamación ante el **DEFENSOR DEL CLIENTE**, ésta resulte desestimada, los usuarios deberán dirigirse directamente a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros. Quedan excluidos de este supuesto aquellos casos en que la reclamación haya sido inadmitida por el **DEFENSOR DEL CLIENTE** por versar sobre una materia excluida de su competencia, en cuyo caso, éste remitirá sin dilación el expediente al Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la correspondiente Entidad, comunicándose así al reclamante.

Constituyen materias excluidas de la competencia del **DEFENSOR DEL CLIENTE** las siguientes:

- a) Las relaciones entre Grupo Banco Guipuzcoano y sus empleados, en su condición de tales.
- b) Las relaciones entre Grupo Banco Guipuzcoano y sus accionistas, en su condición de tales.
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de Grupo Banco Guipuzcoano relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otra operación, servicio o contrato determinado con una persona, así como sus pactos o condiciones.
- d) Las cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por el Comisionado de que se trate, así como las que notoriamente tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de Grupo Banco Guipuzcoano frente a sus clientes.
- e) Las que puedan plantearse por clientes de Grupo Banco Guipuzcoano que tengan la condición de no residentes en España, salvo si se refieren a sus relaciones con oficinas o establecimientos abiertos en España y para operaciones en este país.
- f) Las reclamaciones cuya cuantía por todos los conceptos exceda de 60.000 euros o que formen parte de una reclamación que el cliente haya formulado o pueda formular y que en su conjunto exceda de dicha cantidad.

Asimismo, los usuarios o clientes podrán dirigirse a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros en caso de haber transcurrido un plazo de dos meses contados desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquiera de las dos instancias anteriores, sin que le haya sido comunicada la decisión.

CAPITULO SEGUNDO. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

ARTICULO 7. COMPETENCIA DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y MATERIAS EXCLUIDAS. El **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** del Grupo Banco Guipuzcoano es el estamento competente del Grupo para atender, tramitar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por cuantas personas físicas o jurídicas reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las Sociedades que, a estos efectos, conforman el Grupo Banco Guipuzcoano, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos y derivados de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

A los efectos anteriores, tratándose de quejas o reclamaciones en materia de seguros, los terceros perjudicados estarán igualmente legitimados para hacer valer sus derechos frente al **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**.

El **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** no tramitará las quejas o reclamaciones que se indican a continuación, que por su naturaleza no se derivan de una relación de clientela, dando traslado de las mismas a los departamentos correspondientes:

- a) cuando se deriven de relaciones entre Grupo Banco Guipuzcoano y sus empleados, en su condición de tales.
- b) cuando se deriven entre Grupo Banco Guipuzcoano y sus accionistas, en su condición de tales.

Asimismo el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** inadmitirá a trámite las siguientes quejas o reclamaciones:

- a) Aquellas que se refieran a hechos que hubieran transcurrido hace más de seis años, o de los que el Reclamante tuviera conocimiento desde hace más de dos años.
- b) Aquellas que por su naturaleza o por la situación de pendencia de un previo procedimiento, resulten competencia de Órganos Administrativos, Arbitrales o Judiciales.

ARTICULO 8. AUTONOMIA Y SEPARACION DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE. El **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** del Grupo Banco Guipuzcoano, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, ejerce su cometido con autonomía y separación de los restantes servicios comerciales y operativos del Grupo, para evitar cualquier conflicto de interés, y bajo la dependencia directa de la Secretaría General del Banco Guipuzcoano, S.A.

ARTICULO 9. REQUISITOS DEL TITULAR DEL CARGO. El titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** será una persona con honorabilidad personal y profesional, conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones. Concorre honorabilidad personal y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las Leyes Mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras; poseen conocimientos y experiencia adecuados los que hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Sociedad o Sociedades de que se trate.

El titular no podrá simultanear su cargo con cualesquiera otras funciones dentro del Grupo Banco Guipuzcoano que supusieran un riesgo para su autonomía e independencia de cualquier área comercial u operativa, o que pudieran dar lugar a conflictos de interés.

ARTICULO 10. DESIGNACION DEL TITULAR DEL CARGO. El titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** será designado por el Consejo de Administración del Banco Guipuzcoano, S.A. y por los demás Órganos de Administración de los Sociedades Filiales a las que, conforme a lo dispuesto en el artículo 2, les resulte de aplicación el presente Reglamento.

La duración del mandato del titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** será, en principio, ilimitada, hasta su cese por acuerdo de los Órganos de Administración que lo designaron, por las siguientes causas:

- por causas objetivas y/o graves, que deberán estar debidamente motivadas por el Órgano de Administración que acuerde el cese.
- por la existencia de causa legal de incompatibilidad.

En el caso de cese del titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** por cualquiera de las causas anteriormente descritas, el Órgano de Administración procederá a la designación de un nuevo titular en el plazo máximo de treinta días.

La designación del titular será comunicada a los correspondientes Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros (Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios; Comisionado para la Defensa del Inversor; Comisionado para la Defensa del Asegurado y partícipe en Planes de Pensiones), así como al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros.

ARTICULO 11. RELACIONES INSTITUCIONALES DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE. El titular del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** será el encargado de mantener las relaciones que procedan con el **DEFENSOR DEL CLIENTE** y con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, y representará al Banco ante las Organizaciones de Consumidores y Asociaciones de Clientes. En relación con los Comisionados, el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** deberá atender los requerimientos que estos Comisionados puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con la normativa

vigente. El Grupo Banco Guipuzcoano adoptará las medidas oportunas para facilitar la transmisión de datos y documentos por vía telemática con los citados Comisionados, mediante el uso de la firma electrónica con arreglo al artículo 4 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre y su normativa de desarrollo.

ARTICULO 12. CARACTER VINCULANTE DE LAS DECISIONES. Las decisiones del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** resultan vinculantes para todo el Grupo Banco Guipuzcoano.

ARTICULO 13. INICIACION DEL PROCEDIMIENTO. Las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios financieros del Grupo Banco Guipuzcoano deberán formularse por escrito, pudiendo presentarse tanto directamente en el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** (sito en Camino de Portuetxe nº35, 20.018 Donostia - San Sebastián) como en cualquier oficina abierta al público del Grupo Banco Guipuzcoano. En este segundo caso la oficina que la haya recibido deberá remitirla de manera inmediata al mencionado **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**.

La presentación ante el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** también podrá realizarse por correo electrónico, a la dirección atencionclientebg@bancogui.com.

El **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** dará de alta la reclamación recibida en su Registro de Entrada de Quejas y Reclamaciones, haciendo constar su fecha de entrada a efectos del cómputo de los plazos para su resolución.

En el escrito de queja o reclamación se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso de la persona que lo presente debidamente acreditada; número del DNI de la persona física o CIF de la persona jurídica de que se trate.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones respecto de la que se solicita pronunciamiento o resolución.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Declaración del reclamante al respecto de que no tiene conocimiento de que la queja o reclamación esté siendo tramitada a través de un previo procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Con el escrito deberán de aportarse cuantas pruebas documentales obren en poder del reclamante para fundamentar su reclamación.

ARTICULO 14. ADMISION A TRÁMITE Y TRAMITACION. Una vez recibido el escrito de queja o reclamación, el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** verificará que el

contenido del mismo no versa sobre ninguna de las materias excluidas de su competencia, denegando la admisión a trámite en los siguientes casos:

- a) cuando la queja o reclamación se derive de relaciones entre Grupo Banco Guipuzcoano y sus empleados, en su condición de tales.
- b) cuando la queja o reclamación se derive de relaciones entre Grupo Banco Guipuzcoano y sus accionistas, en su condición de tales.
- c) cuando la queja o reclamación se refiera hechos que hubieran transcurrido hace más de seis años, o el Reclamante tuviera conocimiento de los mismos desde hace más de dos años.
- d) cuando la queja o reclamación resulte competencia de Órganos Administrativos, Arbitrales o Judiciales, por su naturaleza o por la situación de pendencia de un previo procedimiento.

En el caso de denegarse la admisión a trámite, remitirá el expediente al Departamento del Banco Guipuzcoano que resulte competente para conocerlo, y lo comunicará por escrito al Reclamante.

En los demás casos, el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE admitirá a trámite la queja o reclamación, y podrá requerir al cliente para que en el plazo de 10 días naturales complete la documentación y/o requisitos necesarios para su admisión, con el apercibimiento de que si no lo hiciera, se archivará la reclamación sin más trámite.

A fin de adoptar una resolución ajustada a las buenas prácticas bancarias, el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE podrá recabar de los distintos departamentos y servicios del Grupo Banco Guipuzcoano cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, contando con el debido asesoramiento y apoyo técnico. La transmisión de información y asesoramiento deberán serle efectuados sin dilación, con eficacia, coordinación y seguridad.

ARTICULO 15. DECISION DEL PROCEDIMIENTO. La decisión del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** deberá adoptarse en un plazo máximo de dos meses contados desde la fecha de recepción de la queja o reclamación ante el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, sin que, a estos efectos, se compute el tiempo que tarde el cliente en completar la documentación, conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.

La decisión del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre lo solicitado en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela y las buenas prácticas y usos financieros que resulten de aplicación. Si la decisión se apartara de criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se explicitarán las razones que lo justifiquen.

En los casos de disconformidad con la decisión de **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, o caso de haber transcurrido el plazo de dos meses sin que al reclamante le

haya sido comunicada la decisión, éste podrá acudir ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros o ante el **DEFENSOR DEL CLIENTE** siempre que éste resulte competente para resolver sobre la materia objeto de su reclamación conforme a lo dispuesto en este Reglamento.

En todo caso, la presentación en segunda instancia de la queja o reclamación ante el **DEFENSOR DEL CLIENTE** lo será sin perjuicio de la facultad del Reclamante de reclamar ante el correspondiente Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, y en ambos casos, sin perjuicio de su derecho a ejercer cuantas otras acciones entienda le competen.

En las decisiones del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** se hará mención expresa de la facultad del cliente de proseguir la reclamación ante los organismos citados en el párrafo anterior.

ARTICULO 16. INFORME ANUAL. Antes del 31 de marzo de cada año, el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** y en su caso del **Defensor del Cliente** presentarán ante los Organos de Administración del Grupo Banco Guipuzcoano un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, referido a la sociedad del Grupo de que se trate en cada caso, con el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de quejas y reclamaciones, con informe sobre su número, admisión a trámite y razones de su inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con la mención de carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia del ejercicio, con vistas a una mejora continúa de la calidad del servicio dispensado, dentro del respeto y seguimiento de las buenas prácticas financieras.

Un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual del Banco y de las demás sociedades citadas en el artículo 2 de este Reglamento.

CAPITULO TERCERO. DEFENSOR DEL CLIENTE

Sección I.- REGULACION, DESIGNACION, DURACION E INDEPENDENCIA DEL CARGO

ARTICULO 18. REGULACION. El presente Capítulo Tercero contiene el Reglamento que regula la figura del **DEFENSOR DEL CLIENTE** de los Bancos que figuran en la relación recogida en Anexo y de cualesquiera otros que con acuerdo unánime de los mismos se incorporen a dicha relación, así como de las Sociedades participadas por los Bancos y que éstos designen expresamente (en adelante, los Bancos).

ARTICULO 19. DESIGNACION. El **DEFENSOR DEL CLIENTE** será nombrado conjuntamente y por unanimidad de los Bancos (previo acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración u Órganos equivalentes), debiendo recaer el cargo en una persona con honorabilidad y reconocido prestigio en los ámbitos jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de las Entidades a que preste sus servicios .

ARTICULO 20. INDEPENDENCIA. El **DEFENSOR DEL CLIENTE** actuará con independencia respecto de las Entidades y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 21. DURACION DEL CARGO. El nombramiento del **DEFENSOR DEL CLIENTE** tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo consideren oportuno los Bancos. La renovación deberá ser acordada por una mayoría de tres quintos de los Bancos. El Banco o Bancos que no hayan aprobado la renovación podrán separarse del grupo inmediatamente después de acordarse aquélla.

ARTICULO 22. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD. 1.- El desempeño del cargo del **DEFENSOR DEL CLIENTE** será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que puedan impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

2. No podrán ser elegidos para el cargo quienes hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad; y quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras.

ARTICULO 23. TERMINACION DEL CARGO. El **DEFENSOR DEL CLIENTE** cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que los Bancos acordaran su renovación.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d) Renuncia.
- e) Acuerdo unánime de los Bancos fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

2. Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el **DEFENSOR DEL CLIENTE** cesado, los Bancos procederán al nombramiento de un

nuevo titular dentro de los treinta días siguientes al en que se produjo la vacante. El nombramiento requerirá la mayoría de tres quintos de los Bancos. El Banco o Bancos que no hayan aprobado el nombramiento podrán separarse del grupo inmediatamente después de acordarse aquél, sin perjuicio de hacer frente a los compromisos económicos contraídos para el presupuesto en vigor.

Sección II.- COMPETENCIAS

ARTICULO 24. COMPETENCIAS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE. 1. Es función del **DEFENSOR DEL CLIENTE** la tutela y protección de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros de los Bancos derivados de sus relaciones con los mismos, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función corresponde al **DEFENSOR DEL CLIENTE** conocer, estudiar y resolver las reclamaciones o quejas que dichos usuarios le planteen respecto a las operaciones o servicios bancarios y financieros, siempre que tales 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 y en particular del principio de equidad. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que los Bancos le sometan acerca de sus relaciones con sus clientes cuando lo consideren oportuno. En ambos supuestos el **DEFENSOR DEL CLIENTE** podrá intervenir como mediador entre los clientes y los Bancos al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambas partes.

2.- Corresponden, asimismo, al **DEFENSOR DEL CLIENTE** las funciones del Defensor del Partícipe contemplado en el artículo 7º del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, respecto de los planes de pensiones del sistema individual que expresamente designen las Entidades comprendidas en el artículo 1º de este Reglamento.

ARTICULO 25. MATERIAS EXCLUIDAS. 1. En todo caso, quedan excluidas de la competencia del **DEFENSOR DEL CLIENTE**:

- a) Las relaciones entre los Bancos y sus empleados.
- b) Las relaciones entre los Bancos y sus accionistas.
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de los Bancos relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, sin perjuicio de su eventual dictamen sobre la diligencia desplegada en la toma de tales decisiones, si ello fuere el motivo de la reclamación o queja.
- d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por los Comisionados para la defensa de los clientes de los servicios financieros; o que notoriamente tengan por objeto

impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de los Bancos contra sus clientes.

- e) Las que se planteen por clientes de los Bancos que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.
- f) Las reclamaciones cuya cuantía exceda de sesenta mil euros o que formen parte de una reclamación que el cliente haya formulado o pueda formular y cuya cuantía total exceda de dicha cifra.

2. En estos supuestos el **DEFENSOR DEL CLIENTE** inadmitirá a trámite la reclamación o queja y la remitirá sin dilación al Departamento o **Servicio de Atención al Cliente** de la correspondiente Entidad, comunicándoselo así al reclamante.

Sección III.- PROCEDIMIENTO EN LAS RECLAMACIONES

ARTICULO 26. INICIACION. 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. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2.- En el documento mediante el que se inicie la reclamación se hará constar:

- a) Nombre, apellidos, y domicilio del interesado, y en su caso de la persona que los 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, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Junto con este documento el reclamante deberá aportar las pruebas documentales, obrantes en su poder, en que se fundamente la reclamación.

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

4.- Las reclamaciones o quejas podrán ser presentadas ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente de los Bancos, ante el **DEFENSOR DEL CLIENTE** o en

cualquier oficina abierta al público de las Entidades mencionadas en el artículo 14 de este Reglamento, así como en la dirección de correo electrónico que cada Entidad habrá de habilitar a este fin, de modo que, en todo caso, sean recibidas por el **DEFENSOR DEL CLIENTE**.

5.- La presentación de una reclamación ante el **DEFENSOR DEL CLIENTE** deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos determinantes de la reclamación y siempre que no hubiesen transcurrido más de seis años desde la producción de los mismos.

6.- El Defensor acusará recibo al reclamante de su queja o reclamación, dejando constancia de la fecha de su presentación a todos los efectos.

7.- La presentación y tramitación de reclamaciones ante el **DEFENSOR DEL CLIENTE** tiene carácter totalmente gratuito.

ARTICULO 27. ADMISION A TRAMITE. 1.- Recibida la reclamación o queja, el **DEFENSOR DEL CLIENTE**, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y, si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite.

2.- No procederá la admisión a trámite de las quejas o 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 como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento esté reservado a la 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 funden las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 20 de este Reglamento.
- 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 establecido en el artículo 22.5 de este Reglamento.

Si se entiende no admisible a trámite la queja o reclamación por algunas 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. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado presente alegaciones se tendrá por definitiva la inadmisión de la reclamación o queja sin más trámites. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada por el **DEFENSOR DEL CLIENTE**.

ARTICULO 28. TRAMITACION. 1.- Admitida a trámite una reclamación, el **DEFENSOR DEL CLIENTE** concederá al Banco un plazo de quince días hábiles para que pueda formular las alegaciones que convengan a su derecho, con aportación o proposición de las pruebas pertinentes. Asimismo, el **DEFENSOR DEL CLIENTE** podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios del Banco, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba complementarios considere pertinentes para adoptar su decisión, fijando, en cada caso, un plazo de diez días naturales para completar estas peticiones. Estos plazos no interrumpirán el establecido en el artículo 25 del presente Reglamento para que el **DEFENSOR DEL CLIENTE** dicte su resolución.

2.- Si, a la vista de la reclamación o queja, el Banco rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al **DEFENSOR DEL CLIENTE** y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

3.- Los interesados podrán desistir de sus 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. No obstante, el **DEFENSOR DEL CLIENTE** del cliente 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 29. DECISION DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.

1.- El **DEFENSOR DEL CLIENTE** dictará su decisión en un plazo no superior a dos meses contados a partir del día de la presentación de la queja o reclamación. Para el cómputo de este plazo no se tendrá en cuenta el tiempo empleado por el reclamante en completar la documentación conforme a lo dispuesto en el artículo 22.3. La decisión será notificada a las partes en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por cualquiera de los medios mencionados en el artículo 22.1 de este Reglamento, 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.

2.- La resolución del **DEFENSOR DEL CLIENTE** será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación o queja fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección a la clientela aplicables y las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán expresarse las razones que lo justifiquen. En la resolución se mencionará la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del **DEFENSOR DEL CLIENTE**, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

3.- La decisión del **DEFENSOR DEL CLIENTE** favorable a la reclamación o queja vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

La Entidad afectada que ejecutará la decisión en el plazo máximo de veinte días contados desde el día en que se le notifique la aceptación del reclamante, cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la decisión establezca un plazo distinto.

4.- En el caso de no aceptar la resolución del **DEFENSOR DEL CLIENTE** o transcurrido el plazo previsto en este Reglamento sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda sin perjuicio de su derecho a ejercitar las acciones que estime oportunas.

ARTICULO 30. PROCEDIMIENTO EN LA DEFENSA DEL PARTICIPE. El procedimiento de presentación, tramitación y terminación de las quejas y reclamaciones regulado en este Reglamento se aplicará a las que se presenten por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones individuales.

Sección IV.- INFORME ANUAL.

ARTICULO 31. INFORME ANUAL. 1.- Dentro del primer trimestre de cada año, el **DEFENSOR DEL CLIENTE** presentará a los Bancos un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- I. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivo y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- II. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- III. Criterios generales contenidos en las decisiones.
- IV. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia con vista a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2.- Un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual de los Bancos.

Sección V.- RELACIONES ENTRE EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y LOS BANCOS.

ARTICULO 32. RELACIONES ENTRE EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y LOS BANCOS. 1.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior el **DEFENSOR DEL CLIENTE** podrá presentar y formular a los Bancos recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre los Bancos y sus clientes.

Asimismo, dentro del primer trimestre del año, el **DEFENSOR DEL CLIENTE** presentará a los Bancos la liquidación del presupuesto de gastos del ejercicio anterior así como las previsiones para el siguiente. Entre estas previsiones podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización que el **DEFENSOR DEL CLIENTE** estime necesaria para el desempeño de su cargo.

2.- Los Bancos adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desarrollo de sus funciones por parte del **DEFENSOR DEL CLIENTE** y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular corresponde a los Bancos:

- a) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del **DEFENSOR DEL CLIENTE**.
- b) Colaborar con el **DEFENSOR DEL CLIENTE** en todo aquello que favorezca el ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- c) Informar a los clientes de la existencia y funciones del **DEFENSOR DEL CLIENTE**, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dicho clientes para presentar sus reclamaciones y forma de interponerlas.
- d) Recibir y valorar las quejas que se puedan formular respecto a la actuación del **DEFENSOR DEL CLIENTE** y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado 5.e) del artículo 19 del presente Reglamento.

3.- A los efectos de facilitar el funcionamiento de la Oficina del **DEFENSOR DEL CLIENTE**, los Bancos podrán delegar en uno de ellos, o en una comisión o en persona determinada el cumplimiento y ejecución de las obligaciones que colectivamente les incumben.

Con la misma finalidad cada uno de los Bancos encargará a una persona la relación entre el Banco y el **DEFENSOR DEL CLIENTE**, de forma que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del **DEFENSOR DEL CLIENTE** respecto a las reclamaciones o cuestiones suscitadas en relación con ese Banco se llevan a cabo a través de dicha persona, sin que ello sea óbice a lo previsto en el artículo 24. 3 de este Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL. El presente Capítulo Tercero, referente al Reglamento del **DEFENSOR DEL CLIENTE** podrá ser modificado por acuerdo unánime de los Bancos de conformidad con la legislación vigente.

ANEXO Relación de Bancos adheridos al **DEFENSOR DEL CLIENTE** D. José Luis Gómez-Dégano:

Banesto, Bankinter, Credit Suisse, Deutsche Bank, Guipuzcoano, March, Pastor, Sabadell, Santander Central Hispano, UBS España, Urquijo.