

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO ESPIRITO SANTO

1.- Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente del GRUPO BANCO ESPIRITO SANTO en España y ha sido aprobado por el Consejo de Administración de las Entidades que lo componen: Banco Espirito Santo, S.A., Sucursal en España; Espirito Santo Gestión, SGIIC, SA; y Espirito Santo Pensiones, SGFP, SA. También ha sido aprobado por la Dirección General de la Compañía de Seguros Tranquilidade, SA, Sucursal en España, y por la Dirección General de la Compañía de Seguros Tranquilidade –Vida, SA, Sucursal en España, que forman parte del “Grupo Espirito Santo Financial Group” junto con las entidades del Grupo Banco Espirito Santo en España.

Se aludirá en lo sucesivo a las Entidades y Sucursales incluidas en este artículo, como “las Entidades”.

2.- Nombramiento del titular

2.1. Designación y cese

La designación y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración de cada entidad referida en el artículo 1 de este Reglamento, y en el caso de las Sucursales allí referidas por la Dirección General de las mismas.

Serán causas de cese en sus funciones del titular del Servicio las siguientes: (i) renuncia, (ii) imposibilidad física de desempeño de sus funciones; (iii) grave incumplimiento de sus deberes; (iv) cumplimiento del mandato, si se estableciera por tiempo definido.

2.2. Duración

El mandato será por tiempo indefinido.

2.3. Inelegibilidad e Incompatibilidad

No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en los servicios comerciales, de operaciones o de tramitación de siniestros de alguna de las entidades referidas en el Artículo 1º de este Reglamento. Tampoco podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones, cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualesquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

3.- Presentación de la queja o reclamación

3.1 La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, por escrito en soporte papel en cualquiera de las oficinas de las Entidades, 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.

Las quejas y reclamaciones deberán contener los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante con su nombre, apellidos y domicilio, y en su caso de la persona que lo represente; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas. En caso de servirse de representante deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Objeto y motivo de la queja o reclamación y las operaciones y hechos concretos a que se refieren, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento del Servicio.
- Identificación de la Entidad, oficina u oficinas, departamento o servicio de la misma, donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Indicación de 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.
- Lugar, fecha y firma.

Las quejas y reclamaciones deberán ir acompañadas de las pruebas documentales en que se fundamenten, siempre que obren en poder del reclamante. En otro caso, el reclamante deberá indicar las personas o entidades que las pueden facilitar y los archivos o registros en que se hallan.

3.2 Las quejas y reclamaciones podrán presentarse dentro del plazo de los dos años siguientes a la fecha en que el cliente conoció los hechos a que se refiera su queja o reclamación.

3.3 Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de las Entidades, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

A fin de facilitar la tramitación las Entidades tendrán en sus oficinas impresos para la formulación de quejas y reclamaciones ante el Servicio.

4.- Personas Legitimadas para reclamar

Pueden presentar quejas o reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, los usuarios de los servicios prestados por las Entidades, así como los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados, partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

5.- Cuestiones sometidas a conocimiento del Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4.

Se entiende por **Queja**: las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por los retrasos, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de cada Entidad.

Se entiende por **Reclamación**: Las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las Entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por el incumplimiento de los contratos, de la normativa y de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros

6.- Admisión a trámite

6.1 Recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, éste acusará recibo al cliente de su queja o reclamación, dejará constancia de la fecha en que fue presentada ante la entidad a efectos del cómputo del plazo para resolverla, y procederá a la apertura de expediente.

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

6.2 Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos 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 artículo 9.1 del presente Reglamento. En el escrito se le advertirá que, en caso de no recibir contestación se archivará la queja o reclamación.

6.3 Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite, cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- 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.
- Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación..
- Cuando respecto a los mismos hechos objeto de la queja o reclamación se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presentara recurso o se ejercitara acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales

respecto de los mismos hechos objeto de una queja o reclamación, se procederá al archivo inmediato de la misma.

- 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.
- 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 la normativa vigente.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

6.4 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 para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

7.-Tramitación interna

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 las Entidades, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios requeridos contestarán a los requerimientos en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

8.- Allanamiento y desistimiento del expediente

8.1 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.

8.2 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.

9.- Finalización y notificación

9.1 El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada a la entidad, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 6 de este Reglamento.

9.2 La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, las buenas prácticas y usos financieros, la legislación de seguros y las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

9.3 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.

La decisión favorable a la queja o reclamación vinculará a la correspondiente Entidad en los términos y con el alcance previsto en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004. En todo caso la decisión final del Servicio concluirá sus actuaciones respecto de la queja y reclamación de que se trate, que no podrá ser replanteada ni reformulada de nuevo.

Desestimada la queja o reclamación, el reclamante podrá formularla ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente. Igualmente, en ausencia de resolución a la queja o reclamación presentada transcurrido el plazo de dos meses referido en el apartado 9.1 anterior, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente.

10.- Relación con los Comisionados.

Las Entidades atenderán, por medio del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen.

11.- Informe Anual

11.1 Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente remitirá al Consejo de Administración y a la Dirección General de las Entidades, un informe relativo al desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente, en el que incluirá:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones tramitadas, con indicación de su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas, cuantías e importes afectados y restantes extremos ilustrativos de su naturaleza e importancia.
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con especificación de su sentido favorable o desfavorable para los reclamantes.
- c) Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Las recomendaciones y sugerencias dirigidas a la mejor protección y defensa de los derechos e intereses de los clientes.

11.2 Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las Entidades.