

En aplicación de las **siguientes disposiciones legales**: Capítulo 5º de la Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, el artículo 48 de la Ley de Instituciones de Inversión Colectiva 35/2003, el artículo 7 del Texto Refundido 1/2002 de la Ley de Planes y Fondos de Pensiones, el 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 y más en concreto, la 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 Grupo Bankinter ha regulado los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente mediante un Reglamento Interno.

Este Servicio, de conformidad con la Orden Ministerial 734/2004, está obligado a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus Clientes le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y como consecuencia de los servicios prestados por Bankinter S.A., Bankinter Gestión de Activos SGIIC, S.A. y Bankinter Consumer Finance E.F.C, S.A.

La **resolución de la queja y reclamaciones** presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente deberá llevarse a cabo en el plazo máximo de dos meses.

En caso de no aceptar el Reclamante la resolución del Servicio de Atención al Cliente, podrá dirigirse cuando se trate de quejas formuladas por la prestación de servicios de Bankinter, S.A. y Bankinter Consumer Finance E.F.C., S.A al Defensor Externo en segunda instancia cuyos datos son: D. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zúñiga. C/ Raimundo Fernández Villaverde, nº 61 8º dcha. 28003 Madrid. Número de Fax: 91 429 23 19. Y, posteriormente, a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y, en tanto estos sean nombrados, al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros.

Cuando se trate de **quejas formuladas por la prestación de servicios** de Bankinter Gestión de Activos SGIIC, S.A.. se planteará la queja ante el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Bankinter y tras su resolución se deberá acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor o al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, según corresponda.

Para **poder formular las quejas y reclamaciones** ante el Banco de España, CNMV o DGS, en tanto se proceda al nombramiento de los correspondientes Comisionados, es necesario agotar previamente la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente si éste está habilitado.