

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos de funcionamiento del servicio de atención al cliente en aquellas entidades del Grupo que de conformidad con la normativa vigente tienen la obligación de contar con este servicio (Bankinter S.A., Bankinter Gestión de Activos SGIIC, S.A. y Bankinter Consumer Finance E.F.C., S.A.). En concreto, resultan de aplicación las siguientes disposiciones legales: el 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 de la Ley de Planes y Fondos de Pensiones aprobado por Real Decreto-Legislativo 1/2002, 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 los 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.

Este Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Bankinter, S.A. en su reunión de 16 de junio de 2004 y fue verificado, de conformidad con el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004 por el Banco de España el 10 de junio de 2005.

A dicho Reglamento se encuentran adheridas, mediante acuerdos adoptados por sus respectivos Consejos de Administración, las sociedades Bankinter Gestión de Activos SGIIC, S.A. y Bankinter Consumer Finance E.F.C., S.A.

El Grupo Bankinter dando cumplimiento a las disposiciones normativas anteriores, ha creado un Servicio de Atención al Cliente con autonomía del resto de las Áreas y Departamentos que existen al objeto de atender las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por quienes reciben los servicios financieros del Grupo. En concreto, la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento se extenderá a las quejas y/o reclamaciones presentadas ante Bankinter, Bankinter Gestión de Activos, y Bankinter Consumer Finance, de conformidad con los artículos 2 y 4 de la Orden ECO/734/2004.

Capítulo 1º- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1º- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las normas recogidas en el presente Reglamento serán de aplicación a la tramitación de 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 el Grupo, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de sus 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.

En los contratos de seguros, tendrán también la condición de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

Se consideran buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de negocios financieros.

Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas y que establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre aquellas y los clientes, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Capítulo 2º- DESIGNACIÓN, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD, CESE, INDEPENDENCIA, COMPETENCIAS Y MATERIAS EXCLUIDAS

Artículo 2º- DESIGNACIÓN

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.
2. La designación del titular se hará por el Consejo de Administración u órgano equivalente en el plazo máximo de tres (3) meses a contar desde el momento del cese del anterior titular y será comunicada a todos los Comisionados recogidos en el Real Decreto 303/2004, así como al Banco de

España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros.

3. La designación se hará por un plazo de cuatro años que podrá renovarse por iguales períodos de tiempo mediante acuerdo expreso del Consejo de Administración u órgano equivalente.

Artículo 3º- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD

1. El desempeño del cargo del titular del Servicio de Atención al 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.

2. No podrán ser elegidos para el cargo:

a) Las personas inhabilitadas conforme a la Ley 22/2003, mientras no se haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.

b) Los que 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 se haya dictado auto de apertura de juicio oral.

c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, societarios, contra la Hacienda Pública, contra los derechos de los trabajadores, 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.

d) Los que estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o de dirección de entidades financieras.

Artículo 4º- CESE DEL CARGO

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

Haber incurrido en alguna causa de inelegibilidad
Incapacidad sobrevenida

Por propia voluntad del Titular, mediante la dimisión o renuncia al cargo

Haber transcurrido el plazo para el cual fue nombrado sin que se haya acordado su renovación.

Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.

El mantenimiento de una actitud perjudicial que afecte la honorabilidad y buena imagen del Grupo.

Por acuerdo motivado del Consejo de Administración fundamentado en causas de cese objetivas y graves.

Artículo 5º- INDEPENDENCIA

1.El Servicio de Atención al Cliente deberá estar separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, para garantizar la independencia de sus decisiones y evitar conflictos de intereses.

2.Todos los departamentos y servicios de la entidad están obligados a facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones precise para el desempeño de sus funciones, bajo los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

3. Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente serán vinculantes para la entidad a la que ha dirigido la queja y/o reclamación.

Artículo 6º- COMPETENCIAS

1. Son reclamaciones 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 la entidad que supongan para quienes las formulan un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

2. Son quejas las anomalías referidas al funcionamiento de los servicios financieros, que se produzcan como consecuencia de tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación irregular que se observe en su funcionamiento.

3. El Servicio de Atención al Cliente, a través de su titular, servirá de conexión con el Defensor del Cliente para las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes de Bankinter, S.A., en su caso, y con los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros y, en

tanto se proceda a su nombramiento, con los servicios correspondientes del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros, representando al Banco ante las organizaciones de consumidores o asociaciones de clientes.

4. En el caso de Bankinter, S.A., en aquéllas materias que sean de competencia compartida, el Servicio de Atención al Cliente actuará como instancia subsidiaria en los casos en los que no sea competente el Defensor Externo del Cliente.

Artículo 7º- MATERIAS EXCLUIDAS

Quedarán excluidas del presente Reglamento, las siguientes materias:

La relaciones entre el Banco y sus empleados.

Las relaciones entre el Banco y sus accionistas.

Las decisiones del Banco 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, excepto las relativas a las que pudieran producirse por dilación o negligencia en la toma de decisiones por la entidad.

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 y, en tanto se procede a su nombramiento, por los servicios correspondientes del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros, o que tengan por objeto, con intencionalidad manifiesta, impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho del Banco contra sus clientes.

Las que se planteen por clientes del Banco 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.

Capítulo 3º- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

Artículo 8º- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

1. Las quejas y/o reclamaciones podrán ser presentadas, personalmente o mediante representación, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos faciliten la lectura, impresión y conservación de los documentos. Además, deberán 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 y/o reclamación

c) El reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

d) Oficina o departamento donde se hubiesen producido los hechos objeto de la queja y/o reclamación.

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

f) Lugar, fecha y firma.

2. Las quejas y/o reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, ante cualquier oficina de Bankinter abierta al público, a través de Banca telefónica o de la dirección de correo electrónico que figura en la web ebankinter.com. En caso de quejas y/o reclamaciones relativas a BANKINTER, S.A. también podrán presentarse ante el Defensor Externo del Cliente.

Según se reciban, serán dadas de alta dejando constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para su resolución, y les será asignado automáticamente un número de registro. Asimismo, se enviará por escrito un acuse de recibo al interesado. La queja y/o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

3. La presentación de las quejas y/o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación y siempre que no hubieran transcurrido más de seis años desde la producción de los mismos.

4. El plazo para resolver será de dos meses, a contar desde la presentación de la queja y/o reclamación. Contra la resolución que se dicte, podrá el reclamante acudir, en su caso, al Defensor del Cliente si se trata exclusivamente de quejas y reclamaciones de los clientes de BANKINTER, S.A, y/o al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda en función de la materia de que se trate:

- Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, pendiente de nombramiento. En la actualidad pueden dirigirse las reclamaciones a: **Servicio de Reclamaciones del Banco de España C/ Alcalá, 50 (28014) Madrid**

- Comisionado para la Defensa del Inversor, pendiente de nombramiento. En la actualidad pueden dirigirse las reclamaciones a: **Comisión Nacional del Mercado de Valores Pº de la Castellana, 19 (28046) Madrid**

- Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, pendiente de nombramiento. En la actualidad pueden dirigirse las reclamaciones a: **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones Pº de la Castellana, 44 (28046) Madrid**

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

6. 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 para resolver previsto en el presente artículo.

Artículo 9º- ADMISIÓN A TRÁMITE

No procederá la admisión a trámite de las quejas y/o reclamaciones en los casos 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 los hechos, razones, y solicitud en que se funden las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se encuentren dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 8º de este Reglamento.

Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos.

Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en este Reglamento.

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 aquéllas instancias.

En caso de inadmisión 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 y/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 Servicio de Atención al Cliente. En otro caso se procederá a la tramitación de la queja y/o reclamación de conformidad con el procedimiento establecido en los artículos siguientes del presente Reglamento.

Artículo 10º-TRAMITACIÓN

Admitida a trámite una queja y/o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los servicios del Grupo correspondientes, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba complementarios considere pertinentes para adoptar su decisión. A estos efectos los requeridos deberán prestar toda su colaboración y cooperación en el suministro de la información solicitada por el Servicio de Atención al Cliente.

Cuando se trate de reclamaciones o quejas con especial trascendencia o complejidad jurídica o económica el Servicio de Atención al Cliente deberá

solicitar con carácter previo a su resolución informe preceptivo a la Asesoría Jurídica de Bankinter S.A.

La paralización del procedimiento por causas imputables al reclamante suspenderá el plazo de dos meses previsto en el apartado 4º del artículo 8.

Artículo 11º- FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

1.El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses contados a partir del día en que la queja y/o reclamación se presentó ante esta entidad, sea ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor Externo del Cliente -respecto a Bankinter, S.A.- o en cualquiera de las oficinas, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 8º del presente Reglamento. Las quejas y reclamaciones serán trasladadas a la instancia que proceda a la mayor brevedad posible.

2. La decisión será siempre sucintamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la queja y/o reclamación planteada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán expresarse las razones que lo justifiquen.

3. Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. En este caso se procederá al archivo sin más trámite.

4. 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, 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.

5. En caso de no aceptar el reclamante la resolución del Servicio de Atención al Cliente o transcurrido el plazo legal previsto en este Reglamento sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá dirigirse, en su caso, al Defensor del Cliente en segunda instancia y/o al Comisionado correspondiente y/o ante los servicios correspondientes del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros,. A estos efectos la decisión desestimatoria de la reclamación hará constar expresamente la posibilidad del cliente de acudir al Defensor del Cliente, si estuviese nombrado, y con posterioridad al Comisionado correspondiente o, en su caso, ante los organismos públicos que correspondan.

6. Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente favorables al reclamante serán siempre vinculantes para el Grupo.

Artículo 12º - INFORME ANUAL

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente, presentará ante el Consejo de Administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas con conformación sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivo y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.

Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

Criterios generales contenidos en las decisiones.

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 la entidad.

Capítulo 3º- OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

Artículo 13º- DEBERES DE INFORMACIÓN

La entidad pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página Web la información siguiente:

La existencia de un departamento de Atención al Cliente, y en su caso, de un Defensor del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, a los que el reclamante podrá presentar, indistintamente, su queja y/o reclamación y de los derechos que asisten a dichos clientes para presentar sus quejas y/o reclamaciones y forma de interponerlas.

La obligación por parte del Grupo de atender las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes o representantes, en el plazo de dos meses desde su presentación.

Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente en caso de los Clientes de Bankinter, S.A. para poder formular quejas y reclamaciones ante ellos.

El Reglamento de funcionamiento.

Referencias a la normativa de transparencia y protección de servicios financieros.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA

El presente Reglamento será de aplicación a los expedientes de quejas y reclamaciones que se inicien tras su entrada en vigor el 24 de julio de 2004.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

A efectos de lo dispuesto en el Real Decreto 303/ 2004, de 20 de Febrero, se arbitrarán los medios necesarios que faciliten el acceso de los distintos Comisionados a la información recogida en el Servicio de atención al cliente. Además, se establecerán los mecanismos para asegurar la comunicación por medios telemáticos entre el Servicio de Atención al Cliente del Grupo y los Comisionados, y, en su caso, el Defensor del Cliente.