

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el servicio de atención del Cliente de FCE Bank plc Sucursal en España, que deberá actuar con total independencia del resto de departamentos de la compañía y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

### ARTÍCULO 1º.-Deberes de información con la clientela:

1. **FCE Bank plc Sucursal en España (en adelante FCE Bank)** está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes, en cualquier oficina de FCE Bank o ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente de FCE Bank, en dos meses desde la fecha de presentación en cualquiera de las instancias.

Tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento, y de reclamaciones aquellas que con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, pongan de manifiesto hechos concretos, referidos a acciones u omisiones de FCE Bank, que supongan para quien los formula un perjuicio para sus intereses o derechos.

2. FCE Bank, tiene a disposición de sus clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, aunque por el momento no realiza contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente, y del Defensor del Cliente, con la dirección postal y electrónica de ambos.

Asimismo, incluye en la información la dirección del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España con la dirección postal, y la posibilidad de hacerlo de forma telemática a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones, para el caso de que el cliente considere necesario acudir a él, siempre con posterioridad, sea por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo de **dos meses** desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que ésta haya sido resuelta.

3. FCE Bank tiene a disposición de los clientes que así lo soliciten un ejemplar del presente Reglamento.

4. 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 Servicios de Reclamaciones.

5. El Servicio de Atención al Cliente será gratuito para los clientes que acudan a él.

## **ARTÍCULO 2º.- Titular del Servicio de Atención al Cliente**

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente es 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 ha sido designado por la dirección general de FCE Bank, al darse el caso de ser una sucursal de una entidad de crédito extranjera.
3. El nombre del titular ha sido comunicado al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España y al Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de crédito.

## **ARTÍCULO 3º.- Duración del mandato y posibilidad de renovación**

El titular del Servicio de Atención al Cliente ha sido designado por FCE Bank, por un plazo de **cinco** años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales, en tanto en cuanto FCE Bank no comunique al Banco de España y al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la titular del Servicio.

## **ARTÍCULO 4º.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese**

1. La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la empresa, relacionadas con el aspecto comercial u operacional que pueda estar relacionado con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.
2. Vacante el cargo, la dirección general de FCE Bank, deberá designar en el plazo máximo de **30** días naturales, a la persona que le sustituya.
3. No pueden 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 entidades.
  - c) Quienes tengan antecedentes penales.
  - d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de FCE Bank.
4. 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 voluntaria y expresa o por cese en FCE Bank.
  - d) Por razones objetivas y mediante acuerdo motivado de la dirección general de la entidad por causa grave justificada.

## **ARTÍCULO 5º.- Asuntos de su competencia**

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones independientemente de la cuantía reclamada y de la naturaleza de las mismas.

## **ARTÍCULO 6º.- Obligaciones de los departamentos de FCE**

Todos los departamentos de FCE Bank 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 aquel en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

## **ARTÍCULO 7º.- Plazo para la presentación de la reclamación**

Los clientes podrán presentar las reclamaciones ante FCE Bank, en cualquier momento, desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación, hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de **dos años**.

## **ARTÍCULO 8º.- Forma de presentación de las quejas y reclamaciones**

Los clientes 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 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

## **ARTÍCULO 9º.- Procedimiento de la reclamación**

1. El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberá constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- a) Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. o C.I.F. y datos referidos a registros públicos para empresas 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 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:

2.1- En primera instancia:

- En cualquier oficina de la FCE Bank abierta al público.
- A través de la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1º apartado 2 de este Reglamento.
- Ante el Titular del Servicio de Atención al Cliente FCE Bank.
- Ante el Defensor del Cliente de la Entidad, sin perjuicio de poder acudir, desde ese mismo momento, ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

2.2 – En segunda instancia:

- Ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

### **ARTÍCULO 10º.- Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por FCE Bank, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al SAC (Servicio de Atención al Cliente).

Todo lo anterior sin perjuicio del **plazo de dos meses**, que comenzará a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, o ante cualquiera de las instancias admitidas, mencionadas en el artículo 1º. En todo caso, deberá acusarse recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

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 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 para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para el trámite de la reclamación.

En relación **con la no admisión a trámite** de las quejas o reclamaciones, el reclamante tiene la posibilidad de subsanar las causas por las que se haya inadmitido su queja o reclamación, abriéndose un nuevo expediente por los mismos hechos.

### **ARTÍCULO 11º.- Rechazo de las 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 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.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitudes en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no estén referidas a 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 FCE, siempre que tales quejas y 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.  
En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.
- 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 que establezca el reglamento de funcionamiento.
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 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.

#### **ARTÍCULO 12º.- 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 de FCE, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

#### **ARTÍCULO 13º.- Allanamiento y desistimiento**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, FCE Bank rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente en ese momento 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 reclamación con el interesado se refiere.

#### **ARTÍCULO 14º.- Finalización y notificación**

1. El expediente deberá finalizar en el **plazo máximo de dos meses** a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina de FCE Bank abierta al público, o en la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin.

En caso de ausencia de resolución y superado el plazo antes mencionado, el Cliente podrá acudir al Defensor del Cliente, sin perjuicio de poder acudir, desde ese mismo momento, ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, al que acudirá en segunda instancia.

2. La decisión del Servicio de atención al Cliente 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 mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir desde ese mismo instante ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, al que acudirá en segunda instancia.

**ARTÍCULO 15º.- Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España**

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido.

**FCE Bank** 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 Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, para que aquélla sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre y su normativa de desarrollo.

**FCE Bank** ha nombrado a un Defensor del Cliente, para aquellas reclamaciones que no superen el umbral económico, determinado por el Titular del Servicio de Atención al Cliente por un importe de Euros 3.000 (tres mil).

**ARTÍCULO 16º.- Informe anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el servicio de atención al cliente presentará, ante la dirección general de la sucursal, 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 no admisión, 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) Por último, se incluirán 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 FCE Bank

**ARTICULO 17ª. Aprobación por la Dirección General**

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Director General de FCE Bank tras incluir las recomendaciones del Banco de España.

**ARTICULO 18ª. Verificación por el Banco de España**

Este Reglamento deberá ser verificado por el Banco de España para su definitiva aprobación, así como cualquier modificación posterior que se realice.