REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

CAPÍTULO I: REGULACIÓN, DESIGNACIÓN, DURACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO.

Artículo 1º: (Regulación).
El presente Reglamento regula la figura del Defensor del Cliente (en adelante, el Defensor) de las Entidades que figuran en la relación recogida en el Anexo I (en adelante, las Entidades).
Conforme a lo dispuesto en el artículo 8º de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la Orden) corresponderá al Banco de España verificar que el presente Reglamento y sus sucesivas modificaciones contienen la regulación necesaria y se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Artículo 2º: (Designación).
El Defensor del Cliente será nombrado conjuntamente y por unanimidad de las Entidades (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.
Una vez efectuada la designación, será comunicada al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 3º: (Independencia).
El Defensor 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.

Artículo 4º: (Duración del cargo).
El nombramiento del Defensor tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo consideren oportuno las Entidades. La renovación deberá ser acordada por acuerdo unánime de las Entidades y la o las que no hubiesen aprobado la renovación podrán separarse

del grupo inmediatamente después de acordarse aquélla, sin perjuicio de hacer frente a los compromisos económicos contraídos para el presupuesto en vigor.

Artículo 5º: (Causas de incompatibilidad e inelegibilidad).

1. El desempeño del cargo del Defensor 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.

Artículo 6º: (Terminación del cargo).

1. El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:
    a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que las Entidades acordaran su renovación.
    b) Incapacidad sobrevenida.
    c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
    d) Renuncia
    e) Acuerdo unánime de las Entidades fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo. Dicho acuerdo deberá ser por causa o motivo justificado, al objeto de preservar la debida independencia del Defensor.

2. Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Defensor cesado, las Entidades procederán al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante. El nombramiento requerirá el voto unánime de las Entidades si bien aquéllas que no hubiesen 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.

CAPÍTULO II: COMPETENCIAS.

Artículo 7º: (Competencia del Defensor).

1. Es función del Defensor la tutela y protección de los derechos e intereses de los usuarios y clientes de servicios financieros de las Entidades, derivados de sus relaciones con las mismas, 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 conocer, estudiar y resolver las quejas o reclamaciones que dichos usuarios y clientes le planteen respecto a las operaciones o servicios bancarios y financieros, siempre que sus *quejas* se refieran a tardanzas, desatenciones o defectos en el funcionamiento de dichos servicios financieros y sus *reclamaciones* se refieran a la pretensión de obtener restitución de 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 las Entidades le sometan acerca de sus relaciones con sus clientes y usuarios cuando lo consideren oportuno. En ambos supuestos el Defensor podrá intervenir como mediador entre los clientes y usuarios y las Entidades 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 adheridas a este Reglamento.

Artículo 8º: (Materias excluidas).

1. En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor:
   a) Las relaciones entre las Entidades y sus empleados, sin perjuicio del derecho de éstos a presentar reclamaciones o quejas que deriven de las operaciones bancarias que realicen con las Entidades a las que se aplica este Reglamento.
   b) Las relaciones entre las Entidades y sus accionistas, sin perjuicio del derecho de éstos a presentar reclamaciones o quejas que deriven de las operaciones bancarias que realicen con las Entidades a las que se aplica este Reglamento.
   c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de las Entidades 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 que el dictamen lo fuera 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 el Servicio de

Reclamaciones de la Entidad Supervisora correspondiente; o que notoriamente tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de las Entidades frente sus clientes.

e) Las que se planteen por clientes de las Entidades 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 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.

CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO EN LAS RECLAMACIONES.

Artículo 9º: (*Iniciación*).

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.

   Del mismo modo se podrán presentar las quejas y reclamaciones en la dirección de correo electrónico que cada Entidad haya habilitado al efecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 11.3 de la Orden.

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

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.

a) Motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
b) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
c) 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.
d) 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, sin perjuicio del derecho del cliente a presentar una nueva reclamación sobre el mismo asunto.

4. Las reclamaciones o quejas podrán ser presentadas ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente de las Entidades, ante el Defensor del Cliente o en cualquier oficina abierta al público de las Entidades adheridas a este Reglamento, así como en la dirección de correo electrónico recogida en el Anexo II.

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 o usuario tuviera conocimiento de los hechos determinantes de la reclamación.

6. El Defensor acusará recibo al reclamante de su queja o reclamación, dejando constancia de la fecha de su presentación a todos los efectos.
   La fecha del acuse de recibo será la de la entrada del escrito en la Entidad o en cualquiera de las instancias señaladas en el artículo 9º.4 de este Reglamento.

7. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Cliente tiene carácter totalmente gratuito.

Artículo 10º: (*Admisión a trámite*).

1. Recibida la reclamación o queja, el Defensor, 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 tramitar 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 7º 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 9º.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.

Artículo 11º: (*Tramitación*).

1. Admitida a trámite una reclamación o queja, el Defensor concederá a la Entidad 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 podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, 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 se ajustarán en aquellos casos admitidos a trámite, cuyos períodos de contestación determinados legalmente obliguen a una mayor celeridad en esta fase previa, de forma que el Defensor del Cliente pueda cumplir con los plazos establecidos con carácter normativo según la tipología de las reclamaciones o quejas.

   Estos plazos no interrumpirán el establecido en el artículo 12 del presente Reglamento para que el Defensor dicte su resolución.

2. Si, a la vista de la reclamación o queja, la Entidad 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 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.

Artículo 12º: (Decisión del Defensor).

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 en cualquiera de las instancias existentes al efecto (Oficinas, Servicio de Atención al Cliente, Defensor o correo electrónico). 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 9.3. 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 9º.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.
No obstante lo anterior, las reclamaciones relacionadas específicamente con los derechos y obligaciones derivados de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, deberán resolverse en el plazo máximo de quince días hábiles a partir de la fecha de recepción de la reclamación, salvo que concurran situaciones excepcionales, contempladas en dicha norma, en cuyo caso este plazo podrá ampliarse a un mes, cuestión que se comunicará y detallará al reclamante en una comunicación previa.

2. La resolución del Defensor 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, acudir al Servicio de Reclamaciones del Supervisor 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 tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.
   La entidad afectada ejecutará la decisión en el plazo máximo de diez días contado desde el día en que se le notifique la resolución 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. El reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros cuando no haya obtenido respuesta a su queja o reclamación y el plazo transcurrido desde su presentación en el Defensor sea:
   - Dos meses, si el reclamante es no consumidor.
   - Un mes, cuando el reclamante sea consumidor, de acuerdo al artículo 18 y la Disposición Adicional primera de la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
   - Quince días hábiles, si la reclamación se refiere a derechos y obligaciones derivados de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (Artículo 12º 1 de este Reglamento).

En este punto debe resaltarse que el reclamante/consumidor que, como consecuencia de lo anterior, pretenda iniciar un trámite ante los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros no podrá hacerlo si hubiese

transcurrido más de un año desde la interposición de su reclamación ante el Defensor del Cliente.

Y todo ello sin perjuicio del derecho del reclamante a ejercitar cuantas acciones estime oportunas en defensa de sus legítimos intereses.

Artículo 13º: (Procedimiento en la defensa del partícipe).
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.

CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL.

Artículo 14º:

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente presentará a las Entidades adheridas y detalladas en el Anexo I, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

   a) 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.
   b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
   c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
   d) 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 las Entidades.

CAPÍTULO V: RELACIONES ENTRE EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y LAS ENTIDADES.

Artículo 15º:

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, el Defensor podrá presentar y formular a las Entidades 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 las Entidades y sus clientes.

2. A los efectos de facilitar el funcionamiento de la Oficina del Defensor del Cliente, las Entidades podrán establecer la forma idónea para asegurar los servicios administrativos y operativos de la misma, bien bajo la forma de una Asociación, de una comisión o delegando en una de las Entidades adheridas

el cumplimiento y ejecución de las obligaciones que colectivamente les incumben.

Con la misma finalidad cada una de las Entidades encargará a una persona la relación entre la Entidad y el Defensor, de forma que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del Defensor respecto a las reclamaciones o cuestiones suscitadas en relación con esa entidad se llevan a cabo a través de dicha persona, sin que ello sea óbice a lo previsto en el artículo 11º. 1 de este Reglamento.

3. Las Entidades adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desarrollo de sus funciones por parte del Defensor y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular corresponde a las Entidades:
   a) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del Defensor del Cliente.
   b) Colaborar con el Defensor 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, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar sus quejas y reclamaciones y forma de interponerlas. Concretamente deben informar de la dirección postal y electrónica del Defensor y poner toda la información relacionada a disposición de los clientes y usuarios de las Entidades en todas y cada una de sus oficinas, así como en sus páginas web.
   d) Recibir y valorar las quejas y reclamaciones que se puedan formular respecto a la actuación del Defensor y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado 1.e) del artículo 6º del presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo unánime de las Entidades adheridas, de conformidad con la legislación vigente y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1º del mismo.

ANEXO I: RELACIÓN DE ENTIDADES ADHERIDAS AL DEFENSOR DEL CLIENTE

"Grupo Santander"
Banco Santander, S.A.
Santander Consumer Finance, S.A.
Open Bank, S.A.
Santander Seguros y Reaseguros Cía. Aseguradora, S.A.
Santander Pensiones, S.A., E.G.F.P.
Santander Asset Management, S.A., S.G.I.I.C.
Santander España Merchant Services, Entidad de Pago, S.L.
Altamira Santander Real Estate, S.A.
Santander Factoring y Confirming, S.A. E.F.C.
Euro Automatic Cash, Entidad de Pago, S.L.
Santander Lease, S.A., E.F.C.
Transolver Finance, S.A., E.F.C.
Santander Real Estate, S.A.
Santander Intermediación Correduría de Seguros, S.A.
Luri 6, S.A.U.
Santander Investment, S.A.
Santander Private Banking Gestión, S.A., S.G.I.I.C.
Santander Capital Desarrollo, S.G.E.I.C., S.A.U.

"Grupo March"
Banca March, S.A.
March Asset Management, S.G.I.I.C., S.A.
March Gestión de Pensiones. S.G.F.P.
March Vida, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros
March-JLT, Correduría de Seguros y Reaseguros, S.A.

"Grupo Credit Suisse"
Credit Suisse A.G., Sucursal en España
Credit Suisse Gestión. S.A. S.G.I.I.C.
Credit Suisse Bank (Europe), S.A.

"Grupo Bankinter"
Bankinter, S.A.
Bankinter Consumer Finance EFC, S.A.
Bankinter Gestión de Activos, S.A.

“Grupo Deutsche Bank”
Deutsche Bank, S.A.E.

“Grupo Sabadell”
Banco Sabadell, S.A.
Bansabadell Financiación, E.F.C., S.A.
Sabadell Asset Management, S.A. S.G.I.I.C. Sociedad Unipersonal.
Urquijo Gestión, S.G.I.I.C., S.A.
Sabadell Consumer Finance, S.A.

“Grupo UBS”
UBS Europe S.E., Sucursal en España.
UBS Gestión S.G.I.I.C.S.A.

“Grupo Caminos”
Gespensión Caminos, E.G.F.P., S.A.U.

ANEXO II: INFORMACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Defensor del Cliente:

D. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zúñiga

Direcciones:

c/ Raimundo Fernández Villaverde, 61 – 8º dcha.
28003 – Madrid

Apartado de Correos: 14019
28080 – Madrid

Teléfono: 91.429.56.61
Fax: 91.429.23.19

Correo electrónico:

oficina@defensorcliente.es