

**Reglamento del  
Servicio de Atención al Cliente del  
Grupo Bankinter**

## Índice

### **Capítulo 1º.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO**

Artículo 1º.- Objeto del presente Reglamento

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación

Artículo 3º.- Definiciones.

### **Capítulo 2º.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GRUPO BANKINTER. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE.**

Artículo 4º.- Independencia y competencias del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 5º.- Materias excluidas.

Artículo 6º.- Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 7º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 8º.- Cese del Cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 9º.- Designación del Defensor del Cliente.

Artículo 10º.- Idoneidad e independencia del Defensor del cliente

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

Artículo 11º.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

Artículo 12º.- Plazos para la presentación y resolución de quejas o reclamaciones.

Artículo 13º.- Tras resolución en contra o disconformidad sobre la misma.

Artículo 14º.- Admisión a trámite.

Artículo 15º.-Tramitación.

Artículo 16º.- Finalización y notificación de la resolución.

### **Capítulo 4º.- INFORME ANUAL.**

Artículo 17º - Contenido.

### **Capítulo 5º.- OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN**

Artículo 18º- Deberes de información de las sociedades del Grupo sujetas a este Reglamento.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA**

**Anexo 1.- Relación de Sociedades adheridas al presente Reglamento del Servicio de Atención al cliente.**

## **Capítulo 1º.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO**

### **Artículo 1º.- Objeto del presente Reglamento**

El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos de funcionamiento del servicio de atención al cliente en aquellas entidades del Grupo, descritas en el anexo 1 del presente documento, que tienen la obligación de contar con este servicio de conformidad con la normativa vigente (en adelante, "Grupo" o "Grupo Bankinter"), en especial de acuerdo con lo establecido en 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.

Al presente Reglamento se encuentran adheridas las sociedades del Grupo mencionadas en el anexo 1, mediante los acuerdos adoptados por los respectivos Consejos de Administración de las mismas.

El Servicio de Atención al Cliente del Grupo Bankinter es un órgano dotado de autonomía e independencia del resto de las Áreas y Departamentos que existen en el Grupo, y creado con el objeto de atender las quejas y reclamaciones definidas en el artículo 3 del presente Reglamento.

Tanto el Reglamento como sus posibles modificaciones deberán ser verificados por el Banco de España.

### **Artículo 2º.- 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.

## **Artículo 3º.- Definiciones.**

Son **reclamaciones** las presentadas por los usuarios de servicios financieros prestados por las sociedades del Grupo que con la pretensión de obtener la restitución de sus intereses o derechos, pongan de manifiesto, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de aquéllas que supongan un perjuicio para los intereses o derechos de quien las formula, por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

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.

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.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GRUPO BANKINTER. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE.**

### **Artículo 4º.- Independencia y competencias del Servicio de Atención al Cliente.**

1. El Servicio de Atención al Cliente deberá estar separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización del Grupo Bankinter,

para garantizar la independencia de sus decisiones y evitar conflictos de interés.

2. Todos los departamentos y servicios de la entidad están obligados a facilitar al Servicio de Atención al Cliente del Grupo, 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 del Grupo serán vinculantes para la sociedad o sociedades del Grupo a las que ha dirigido la queja y/o reclamación.

4. 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 del Grupo Bankinter, en su caso, y con los servicios de reclamaciones 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.

5. Los clientes se podrán dirigir de forma indistinta al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente, en todo caso el Servicio de Atención al Cliente actuará como instancia subsidiaria.

## **Artículo 5º.- Materias excluidas.**

Quedarán excluidas del presente Reglamento, las siguientes materias:

- a) Las relaciones entre el Banco y sus empleados, siempre y cuando no deriven de operaciones mercantiles o comerciales en su condición de clientes de la entidad.
- b) Las relaciones entre el Banco y sus accionistas, siempre y cuando no deriven de operaciones mercantiles o comerciales en su condición de clientes de la entidad.
- c) 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.

- d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por los servicios de reclamaciones 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.
- e) 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.

#### **Artículo 6º.- Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente**

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente del Grupo 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 los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como a las autoridades supervisoras correspondientes.
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 7º.- 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, de 9 de julio, Concursal, 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 refieran 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 8º.- Cese del Cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente.**

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

- a) Haber incurrido en alguna causa de inelegibilidad.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Por propia voluntad del Titular, mediante la dimisión o renuncia al cargo.
- d) Haber transcurrido el plazo para el cual fue nombrado sin que se haya acordado su renovación.
- e) Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.
- f) El mantenimiento de una actitud perjudicial que afecte la honorabilidad y buena imagen del Grupo.
- g) Por acuerdo motivado del Consejo de Administración fundamentado en causas de cese objetivas y graves.

## **Artículo 9º.- Designación del Defensor del Cliente.**

Actualmente las entidades del Grupo Bankinter indicadas en el Anexo I, han designado, para la resolución de las reclamaciones, a un defensor del cliente sin perjuicio de que, según establece la normativa aplicable, dicha figura es de carácter potestativo para algunas de ellas.

Dicho Defensor del Cliente tendrá como principal función atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su correspondiente Reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## **Artículo 10º.- Idoneidad e independencia del Defensor del cliente**

El defensor del cliente, debe ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El defensor del cliente actuará con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

A tal fin, el defensor del cliente será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la entidad o entidades a que presta sus servicios.

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

### **Artículo 11º.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y 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, así como por correo postal. 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, por correo postal, a través de Banca telefónica o de la dirección de correo electrónico que figura en la web [www.bankinter.com](http://www.bankinter.com). También podrán ser presentadas ante el Defensor del Cliente, las quejas y/o reclamaciones que hagan referencia tanto a BANKINTER, S.A., como a aquellas sociedades del grupo que se encuentren adheridas al mismo.

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. 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. Si la

documentación requerida fuese aportada fuera del plazo indicado, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los hechos objeto de la mencionada queja o reclamación.

4. 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 12º.- Plazos para la presentación y resolución de quejas o reclamaciones.**

1. 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.

2. El plazo para resolver será de dos meses, a contar desde la presentación de la queja y/o reclamación.

## **Artículo 13º.- Tras resolución en contra o disconformidad sobre la misma.**

En caso de disconformidad con la resolución que se dicte, podrá el reclamante acudir, en su caso, al Defensor del Cliente si se trata de quejas y reclamaciones de los clientes de BANKINTER, S.A, y de las sociedades del grupo que se encuentren adheridas al mismo y/o al servicio de reclamaciones que corresponda en función de la materia de que se trate:

- **Banco de España:** Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.
  
- **Comisión Nacional del Mercado de Valores:** Departamento de inversores.

- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## **Artículo 14º.- Admisión a trámite.**

Serán admitidas a trámite todas aquellas quejas o reclamaciones que no se encuentren en los siguientes casos:

- 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 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 11º de este Reglamento.
- c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos.
- d) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en este Reglamento.
- e) 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 15º.- 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.

La paralización del procedimiento por causas imputables al reclamante suspenderá el plazo de dos meses previsto en el apartado 2º del artículo 12.

**Artículo 16º.- Finalización y notificación de la resolución.**

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 del Cliente o en cualquiera de las oficinas, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11º 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 quejas o 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. Transcurrido el plazo legal previsto en este Reglamento sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá dirigirse en segunda instancia, al Defensor del Cliente, si se trata de BANKINTER, S.A., y de las sociedades del grupo que se encuentren adheridas al mismo y/o a los servicios de reclamaciones correspondientes del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, descritos en el artículo 13 de este Reglamento.

En todo caso, la resolución del Servicio de Atención al Cliente hará constar expresamente la posibilidad del cliente de acudir al Defensor del Cliente y/o a los servicios de reclamaciones mencionados que correspondan.

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

## **Capítulo 4º.- INFORME ANUAL.**

### **Artículo 17º.- Contenido.**

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:

- a) 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.
- 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 cada una de las entidades del Grupo sujetas a este Reglamento.

## Capítulo 5º.- OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

### **Artículo 18º.- Deberes de información de las sociedades del Grupo sujetas a este Reglamento.**

Las sociedades del Grupo pondrán 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 a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, 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.

### **Artículo 19. Competencia para la aprobación del presente Reglamento y sus modificaciones.**

Corresponde a los respectivos Consejos de Administración de las sociedades del Grupo Bankinter, la aprobación del presente Reglamento y /o su adhesión al mismo así como la de sus modificaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando la modificación derive de requerimientos normativos o supervisores, corresponderá su incorporación a la Secretaría General dando cuenta al Consejo en la primera sesión que se celebre con posterioridad a la modificación efectuada.

## **DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA**

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

### **Anexo 1.- Relación de sociedades del Grupo Bankinter a las que les es de aplicación el presente Reglamento.**

Bankinter, S.A.

Bankinter Gestión de Activos, SGIIC, S.A.

Bankinter Consumer Finance, EFC, S.A.

Bankinter Securities, S.V., S.A. (Entidad no adherida al Defensor del Cliente)