



Reglamento para la Defensa del Cliente

Grupo Inversis



PREÁMBULO

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 2. Aprobación

Artículo 3. Modificación

TÍTULO II: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Capítulo I: Requisitos y deberes

Artículo 4. Designación

Artículo 5. Idoneidad

Artículo 6. Duración en el cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 8. Cese

Artículo 9. Conflicto de intereses

Artículo 10. Autonomía del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 11. Quejas y Reclamaciones

Artículo 12. Funciones del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 13. Exclusiones

Artículo 14. Deber de cooperación

Artículo 15. Deber de información



Capítulo II: Aspectos procedimentales

- Artículo 16. Presentación de quejas o reclamaciones
- Artículo 17. Plazo de presentación
- Artículo 18. Plazo de resolución de expedientes
- Artículo 19. Contenido del documento de presentación
- Artículo 20. Admisión a trámite
- Artículo 21. Solicitud de datos complementarios
- Artículo 22. Inadmisión
- Artículo 23. Tramitación
- Artículo 24. Acuerdo o allanamiento
- Artículo 25. Desistimiento
- Artículo 26. Decisión y notificación
- Artículo 27. Aceptación del Reglamento

TÍTULO III: OTROS ASPECTOS

- Artículo 28. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores
- Artículo 29. Informe anual
- Artículo 30. Verificación del presente Reglamento

ANEXO: EMPRESAS DEL GRUPO INVERISIS



PREÁMBULO

Normativa, ordenada por materias, que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela

Servicio de atención y defensa del cliente:

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de proteger a los usuarios de servicios financieros, establece la obligación para las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

En virtud 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, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones. Esta orden ministerial tiene por objeto establecer el procedimiento aplicable a la presentación de consultas, quejas y reclamaciones ante 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, en adelante servicios de reclamaciones, conforme a lo previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Servicios de Pago:

Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) número 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE.

Real Decreto-ley 18/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago u otras medidas urgentes en materia financiera.

Por tanto, este Reglamento para la Defensa del Cliente, se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con Banco Inversis S.A., tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.



TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Banco Inversis S.A. y resultará igualmente de aplicación a las entidades que eventualmente formen parte de su Grupo Económico y que se indicarán en el Anexo a este Reglamento.

Artículo 2. Aprobación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Banco Inversis S.A. y será sometido a la verificación del Banco de España.

Artículo 3. Modificación

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación a la que se alude en el artículo anterior, salvo en lo referente a la inclusión o exclusión de empresas que puedan formar parte del Grupo económico Inversis, que se producirá con la actualización del Anexo a que se refiere en el Artículo 1. Cualquier modificación que pueda hacerse del contenido del Reglamento deberá someterse posteriormente a la verificación del Banco de España, de conformidad con lo establecido en el artículo 8.4 a) de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.



TÍTULO II: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I: Requisitos y deberes

Artículo 4. Designación

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración conforme a la normativa legal y estatutaria vigente. Dicha designación será comunicada a Banco de España, y en particular al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

Artículo 5. Idoneidad

El Titular del Servicio de Atención al Cliente, deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurrirá honorabilidad comercial y profesional en quienes posean una trayectoria personal de respeto a las leyes y la vida de los negocios, así como buenas prácticas comerciales y financieras.

Se considerará que poseen conocimientos y experiencia adecuados, aquellos que hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera desarrollada por esta entidad.

Artículo 6. Duración en el cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de cinco (5) años, pudiéndose renovar por iguales periodos de tiempo cuantas veces se considere oportuno por parte de la Entidad y sin necesidad de un nuevo nombramiento.

Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad

No podrá ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y 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 por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.

d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad.

Artículo 8. Cese

El Titular del Servicio de Atención al Cliente, cesará en el ejercicio de sus funciones por acuerdo del Consejo de Administración, que será siempre por causa grave y justificada, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 7 de este Reglamento, tras el correspondiente acuerdo adoptado de conformidad con la normativa legal y estatutaria vigente.

Vacante el cargo por cualquier causa, el Consejo de Administración de la Entidad procederá a designar un nuevo titular, comunicándolo a Banco de España, y en particular al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

Artículo 9. Conflicto de intereses

En aquellas quejas o reclamaciones en las que el Titular del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, deberá abstenerse de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo esas labores a cualquiera de las personas integrantes del Servicio.

Del mismo modo, cuando alguno de los integrantes del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, deberá abstenerse de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.

Artículo 10. Autonomía del Servicio de Atención al Cliente

La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar este Servicio de los restantes servicios comerciales y operativos de la organización, velando por la autonomía de sus decisiones y evitando los conflictos de interés.

Asimismo, la Entidad se asegurará de que el Servicio esté dotado con los medios humanos, materiales, técnicos, y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En especial, se llevarán a cabo las acciones necesarias para que el personal que forme parte del Servicio disponga de los conocimientos adecuados respecto a la normativa de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.



Artículo 11. Quejas y Reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente distingue las incidencias entre:

- Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.
- Tendrán la consideración de 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 las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 12.- Funciones del Servicio de Atención al Cliente

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

1. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por Banco Inversis, S.A. o las empresas que eventualmente integren su Grupo, ya deriven de los propios 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.
2. Hacer llegar a la dirección de Banco Inversis S.A. y de las empresas que eventualmente integren su grupo recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre dichas entidades y sus clientes.
3. Presentar ante el Consejo de Administración a lo largo del primer trimestre del año, un informe anual donde se muestre el desarrollo de las funciones del Servicio durante el ejercicio anterior, cuyo contenido mínimo deberá corresponder con lo señalado en el artículo 29 del presente Reglamento.



Artículo 13. Exclusiones

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral de Banco Inversis S.A. y las empresas que eventualmente integren su Grupo con sus empleados.
2. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de Banco Inversis S.A. y las empresas que eventualmente integren su Grupo, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios, sin perjuicio de las quejas formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de la entidad.
3. Las dirigidas de forma manifiesta por parte del usuario de los servicios financieros a impedir el ejercicio de cualquier derecho de Banco Inversis S.A. y las empresas que eventualmente integren su Grupo frente al usuario de los servicios financieros.

Artículo 14. Deber de cooperación

Banco Inversis S.A. y las empresas que eventualmente integren su Grupo adoptarán las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velarán por el deber de todos los departamentos y servicios de facilitarle cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 15. Deber de información

Banco Inversis S.A. y las empresas que eventualmente integren su Grupo deberán facilitar a los usuarios de los servicios financieros por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar quejas y reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en la página Web de Banco Inversis S.A. y las empresas que eventualmente integren su Grupo deberá ponerse a disposición de los usuarios de los servicios financieros la siguiente información:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus usuarios de los servicios financieros, en el plazo de un mes desde su presentación según se recoge en el artículo 18 del presente Reglamento.
2. La existencia de los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores competentes, que habrá de realizarse por razón de la materia, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente.
3. El presente Reglamento.
4. Referencias a la normativa de transparencia y protección de los usuarios de los servicios financieros.



CAPÍTULO II: Aspectos procedimentales

Artículo 16. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo usuario de los servicios financieros tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias establecidas en la normativa vigente y en este Reglamento con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo exigirse al usuario de los servicios financieros pago alguno por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en soporte papel, a través del correo electrónico o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de Banco Inversis S.A. y de las empresas que eventualmente integren su Grupo, así como en la dirección de correo electrónico y postal habilitadas a tal fin.

Artículo 17. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el usuario de los servicios financieros tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 18. Plazo de resolución de expediente

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de un mes - 15 días hábiles en el caso de los servicios de pago - para dictar un pronunciamiento sobre el mismo. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la recepción de la queja o reclamación, pudiendo el reclamante acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España o Servicio de Reclamaciones del organismo supervisor que corresponda, a partir de la finalización del referido plazo si no ha recibido resolución, o antes si una vez recibida no queda conforme con su contenido.



Artículo 19. Contenido del documento de presentación

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 16, en el que se hará constar:

1. 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.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
3. Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
4. Lugar, fecha y firma.

Artículo 20. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del usuario de los servicios financieros por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo establecido para dictar resolución.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 21. Solicitud de datos complementarios

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la misma, se requerirá al firmante para que complete 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. Dicho archivo, puesto que sólo tiene eficacia para la actuación iniciada, no implica una renuncia a los derechos reivindicatorios en el futuro, en caso de que el interesado en un momento posterior completase la documentación requerida e iniciase un nuevo procedimiento.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo de un mes previsto en el artículo 18 de este Reglamento.



Artículo 22. Inadmisión

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
3. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieren a operaciones concretas o no sean quejas o 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 las entidades señaladas en el apartado anterior, 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, en particular, del principio de equidad.
4. Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo usuario de los servicios financieros en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 17 de este Reglamento.
6. Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 13 del presente Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.



Artículo 23. Tramitación

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 y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

En caso de que este Servicio tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de iniciar la tramitación y procederá al archivo del expediente.

Artículo 24. Acuerdo o Allanamiento

El Servicio de Atención al Cliente, podrá, durante la tramitación del expediente, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento la entidad reclamada se allanase a la petición del usuario de los servicios financieros. Estas actuaciones serán comunicadas por el Servicio de Atención al Cliente a la instancia competente.

Artículo 25. Desistimiento

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dando lugar con ello, a la finalización inmediata del procedimiento, todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 12.2 de este Reglamento.

Artículo 26. Decisión y notificación

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, en el principio de equidad.

En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España o Servicio de Reclamaciones del organismo supervisor que corresponda.



En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión se notificará 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 y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 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.

Artículo 27. Aceptación del Reglamento

La presentación de una queja o reclamación supone la aceptación del presente Reglamento



TÍTULO III: OTROS ASPECTOS

Artículo 28. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores

Banco Inversis S.A. y las empresas que eventualmente integren su Grupo atenderán, por medio del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que se determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Artículo 29. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la entidad, un informe explicativo sobre el desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente, cuyo contenido mínimo habrá de incluir:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos 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 vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual de la Entidad en los términos del Art. 17.2 de la orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Artículo 30. Verificación del presente Reglamento

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, así como cualquier modificación que pueda hacerse sobre su contenido, será sometido a la verificación del Banco de España, de conformidad con lo establecido en el artículo 8.4 a) de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.



ANEXO: EMPRESAS DEL GRUPO INVERISIS A LAS QUE RESULTA DE APLICACIÓN EL PRESENTE REGLAMENTO

BANCO INVERISIS, S. A.

INVERISIS GESTIÓN, S.A.U., S.G.I.I.C.