

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

1. La entidad LUZARO ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO, SOCIEDAD ANONIMA está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquier oficina de la entidad o ante el Servicio de Atención al Cliente.

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 aquéllas que con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quién los formula un perjuicio para sus intereses o derechos.

2. La entidad deberá tener a disposición de sus clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que realice contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente con su dirección postal y electrónica.

Asimismo, deberá incluir en la información la dirección del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios con la dirección postal y electrónica del mismo para el caso 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 haya sido resuelta.

3. La entidad tendrá 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 transparencia y protección de la clientela.

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 será 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 será designado por el consejo de administración.
3. El nombre del titular deberá ser comunicado al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios 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 será designado por las entidades acogidas a este servicio por un plazo de cinco años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales en tanto en cuanto la entidad no comunique al Banco de España y al Comisionado la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la titular del Servicio.

ARTÍCULO 4º.- Causas de incompatibilidad, ineligibilidad y cese

1. La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de las empresas 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, el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad, deberá designar en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.
3. No podrán 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 la entidad.

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 expresa.
- d) En cualquier momento, por acuerdo del consejo de administración, por causas de cese objetivas y graves.

ARTÍCULO 5º.- Asuntos de su competencia

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones, independientemente de su cuantía.

ARTÍCULO 6º.- Obligaciones de los departamentos

Todos los departamentos o servicios de la entidad 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 aquél 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 la entidad 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

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 lo hubiere.
- b) Motivo de la queja o reclamación.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja.
- 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 reclamación puede ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente en cualquier oficina abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin con cumplimiento de los requisitos recogidos en el artículo 1º apartado 2 de este Reglamento .

ARTÍCULO 10º.- Admisión a trámite

Las reclamaciones recibidas deberán ser remitidas al Servicio de atención al cliente.

Todo lo anterior sin perjuicio del plazo de dos meses establecido en la norma para la resolución de la queja o reclamación desde la presentación de la misma en la entidad. 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 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.

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 solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO 734/2004.
- 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 y servicios de su entidad, 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 permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

ARTÍCULO 13º.- Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al servicio de atención al cliente 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 la entidad o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin. En ausencia de resolución el cliente podrá acudir al Comisionado, tras acreditar haber transcurrido el plazo de 2 meses desde la presentación de la queja o reclamación.

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 expediente 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, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

ARTÍCULO 15º.- Relación con los Comisionados

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido.

La Entidad LUZARO ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO, S.A. adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con los citados Comisionados, para que estas sean efectuadas 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.

ARTÍCULO 16º.- Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el servicio de atención al cliente presentará ante el consejo de administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, 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 inadmisión, 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 la entidad.

ARTICULO 17ª. Aprobación por el Consejo de Administración

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración con fecha 23 de Julio de 2004.

ARTICULO 18ª. Verificación por el Banco de España

Este Reglamento deberá ser verificado por el Banco de España para su definitiva aprobación.