



**BANCO CETELEM, S.A.U.**

1

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS DE BANCO CETELEM**

### **TITULO I. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

#### **Artículo 1º Servicio de Atención al Cliente.**

BANCO CETELEM dispone de un Servicio especializado en el estudio y resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros de BANCO CETELEM, S.A.U relacionadas con 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.

#### **Artículo 2º Reglamento: Objeto y definiciones**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura y organización del Servicio de Atención al Cliente de BANCO CETELEM, S.A.U así como el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones, presentadas por los usuarios de servicios financieros prestados por BANCO CETELEM, S.A.U o cualquier persona física o jurídica que se considere afectada por la actuación de la entidad.

El presente Reglamento y en su caso las modificaciones, que se realicen sobre el mismo, se rige por lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en 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 en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y demás normativa complementaria que sea de aplicación, y ha sido sometido a verificación previa del Banco de España como Organismo Supervisor de la Entidad.

Conforme a lo indicado en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros de BANCO CETELEM, S.A.U por demoras, desatenciones o cualquier otra disconformidad con la actuación de la Entidad.



## **BANCO CETELEM, S.A.U.**

2

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros de BANCO CETELEM, S.A.U en las que se manifiestan hechos concretos que por acción u omisión suponga un perjuicio para sus intereses o derechos.

### **Artículo 3º Independencia.**

El Servicio de Atención al Cliente actuará con autonomía del resto de áreas y departamentos comerciales y operativos de la Entidad, de modo que se garantice su autonomía en la toma de decisiones referentes al ámbito de su actividad, y asimismo, se eviten conflictos de interés

### **Artículo 4º Colaboración con el Servicio de Atención al Cliente.**

Todos los departamentos y servicios de la entidad tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente la información que se solicite en relación con el ejercicio de sus funciones en el tratamiento de las quejas y reclamaciones.

### **Artículo 5º Vinculación.**

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas o reclamaciones serán motivadas y contendrá conclusiones claras fundándose en normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

### **Artículo 6º Información.**

Banco Cetelem S.A.U pondrá a disposición de los usuarios de servicios financieros prestados por BANCO CETELEM, S.A.U así como del público en general, en todas las oficinas abiertas al público y en su página web, que se detalla en el anexo al presente Reglamento, la siguiente información:

- Existencia del Servicio de Atención al Cliente, con las direcciones, postal y electrónica, a la que deben dirigirse los posibles reclamantes.
- El texto completo del presente Reglamento.
- El plazo para la resolución de las quejas o reclamaciones es de dos meses, dicho plazo se computará desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquiera de las instancias de la entidad previstas a tal fin (Servicio de Atención al Cliente y

oficinas) y por cualquiera de los medios habilitados al efecto (entrega en mano, correo electrónico y correo postal).

Finalizado dicho plazo sin pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, o antes de transcurrir el mismo, si la resolución no fuera favorable, el reclamante podrá acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, y los Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.

- Una relación de la normativa aplicable en materia de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- En caso de disconformidad con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente, al usuario servicios financieros de BANCO CETELEM, S.A.U le asiste la facultad de acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España y los Servicios de Reclamaciones la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, indicando su dirección postal y electrónica. Es necesario agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente de Banco Cetelem antes de acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de España y los Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.

Cualquier reclamación o queja podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones con independencia de su contenido. En el caso de que el servicio de reclamaciones que recibe la reclamación o queja no resulte competente para su tramitación, se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente.

## **TITULO II PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

### **Artículo 7º Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones.**

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

### **Artículo 8º Forma y lugar de presentación.**

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante cualquiera de las instancias de la entidad previstas a tal fin, Servicio de Atención al Cliente y oficinas y por cualquiera de los medios habilitados al efecto: entrega en mano, correo electrónico o correo postal.

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, dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente.

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.

### **Artículo 9º Contenido necesario de la queja o reclamación.**

Para que la queja o reclamación pueda ser estudiada por el Servicio, el reclamante deberá remitir un documento que contenga la siguiente información:

- Nombre, apellidos, domicilio y DNI del reclamante.
- En el caso de que la reclamación se presente por un representante del cliente, en la misma deberá constar la acreditación de tal condición y en el caso de persona jurídica los datos referidos a registro público.
- El motivo de la queja o reclamación, así como cualquier cuestión sobre la que se solicite el pronunciamiento del Servicio.
- Departamento o Servicio de BANCO CETELEM, S.A.U donde se han producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Indicación expresa de que el reclamante no ha iniciado otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial que conozca del hecho objeto de la queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.
- Se podrá presentar una única reclamación o queja conjunta por parte de distintos reclamantes cuando el motivo sea idéntico o

exista conexión. Se realizará a través de un único representante y deberá contener toda la información establecida en este artículo.

A efectos de favorecer la resolución junto a la queja o reclamación el reclamante deberá aportar todas las pruebas que obren en su poder, y que fundamenten la queja o reclamación.

### **Artículo 10º Admisión a trámite.**

10.1 Recibida la queja o reclamación por el Servicio, éste acusará recibo de la misma indicando al reclamante la fecha de recepción de la queja o reclamación, el comienzo de las gestiones oportunas para la tramitación de la misma y, una vez efectuadas las comprobaciones oportunas, la resolución de la queja o reclamación en cumplimiento de la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela, así como el plazo de dos meses para resolver que, a efectos de computo, comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquiera de las instancias de la entidad previstas a tal fin (Servicio de Atención al Cliente y oficinas) y por cualquiera de los medios habilitados al efecto (entrega en mano, correo electrónico y correo postal).

10.2 El Servicio comprobará si la queja o reclamación incluye todos los datos e informaciones exigidas en el artículo anterior.

En caso de que se aprecie algún defecto en la queja o reclamación que impida la correcta identificación del reclamante o apreciar con claridad los hechos reclamados, el Servicio requerirá al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane los defectos señalados.

Si transcurrido dicho plazo, no se produce la solicitada subsanación, el Servicio archivará la queja o reclamación, sin perjuicio del derecho del reclamante a acudir a los órganos judiciales y administrativos que considere pertinentes.

El archivo de la queja o la reclamación no supone la renuncia al derecho invocado. Si tras el archivo de la queja o reclamación, el interesado aportará la documentación requerida, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

10.3 Los únicos casos en los que una queja o reclamación no será admitida a trámite son los siguientes:

- Cuando la queja o reclamación omite datos esenciales para la tramitación no subsanables por el reclamante.
- Cuando se trate de queja o reclamaciones previamente presentadas ante órganos administrativos, judiciales o arbitrales, hayan sido o no resueltas.
- Cuando los hechos que motivan la queja o reclamación solo puedan ser probados en vía judicial.
- 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 refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos a los reclamantes que deriven de los contratos suscritos con BANCO CETELEM, S.A.U, de la normativa de transparencia o protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- Cuando la queja o reclamación haya sido previamente presentada y resuelta por el Servicio.
- Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos conforme a lo previsto en la normativa que resulte de aplicación.

10.4 La no admisión a trámite de la queja o reclamación se comunicará al reclamante motivadamente, concediéndosele un plazo de diez días naturales para que alegue lo que considere conveniente. Transcurrido dicho plazo sin que el reclamante hubiera contestado o hubiera contestado pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicará al reclamante el archivo definitivo de la reclamación.

#### **Artículo 11º Tramitación.**

Una vez admitida a trámite la queja o reclamación el Servicio podrá solicitar del reclamante y de los departamentos afectados de la entidad cuanta información considere precisa para emitir la resolución.

#### **Artículo 12º Allanamiento y desistimiento.**

12.1 En el caso de que durante la tramitación del procedimiento la entidad rectifique la situación planteada por el reclamante o alcance cualquier tipo de acuerdo que resuelva la solución planteada, el departamento o servicio afectado lo comunicará al Servicio acreditando

el acuerdo del reclamante a la situación planteada. En este caso el Servicio procederá al archivo de la reclamación.

12.2 En caso de desistimiento expreso del reclamante, el Servicio procederá, sin más trámite, al archivo de la reclamación.

### **Artículo 13º. Finalización y notificación.**

13.1 El expediente será resuelto en un plazo máximo de dos meses desde la fecha de recepción de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias de la entidad previstas a tal fin (Servicio de Atención al Cliente y oficinas) y por cualquiera de los medios habilitados al efecto (entrega en mano, correo electrónico y correo postal). A efectos del cómputo del plazo, éste se entenderá suspendido durante los períodos concedidos al reclamante para la subsanación o aclaración de los hechos objeto de la reclamación.

Finalizado dicho plazo sin pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, el interesado podrá acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, y los Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.

13.2 La resolución adoptada por el Servicio, debidamente motivada, será comunicada al reclamante en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha. La resolución adoptada mencionará el derecho del reclamante para acudir, en caso de disconformidad con la misma o finalizado el plazo de dos meses sin resolución, a los servicios de reclamaciones de los órganos supervisores indicando su denominación y dirección.

13.3 Salvo solicitud distinta por parte del usuario de servicios financieros, el Servicio notificará las resoluciones a través del mismo medio en que se hubiera presentado la queja o reclamación.

En particular, el envío por dichos medios técnicos estará siempre supeditado a la correcta identificación por parte del reclamante, así como a que se asegure por éste a BANCO CETELEM, S.A.U que la dirección de correo electrónico pertenece al reclamante, a efectos de evitar cualquier vulneración de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.



### **TITULO III TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

#### **Artículo 14º Nombramiento.**

El Consejo de Administración de la entidad nombrará a la persona física Titular del Servicio de Atención al Cliente, previa propuesta de la Dirección General.

Dicha designación será comunicada a Banco de España y al resto de supervisores de la Entidad.

#### **Artículo 15º Duración del mandato y renovación.**

Con carácter general, la duración en el cargo del Titular del Servicio será de carácter indefinido hasta su cese por parte del Consejo de Administración.

#### **Artículo 16. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.**

a) Son causas de inelegibilidad para el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- No haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.
- No presentar una trayectoria personal acreditada de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

b) Son causas de incompatibilidad el desempeño de otras funciones en el Grupo empresarial al que pertenece la entidad que no permitieran que el Servicio tomase las decisiones propias de su actividad de manera autónoma.

c) Son causas de cese:

- La decisión motivada del Consejo de Administración, en particular en casos de incumplimiento grave de sus funciones por el Titular.
- El nombramiento del Titular para desempeñar dentro del Grupo empresarial al que pertenece la entidad funciones que resulten incompatibles con su actividad como Titular del Servicio.



- Causar baja en el Grupo empresarial al que pertenece la entidad, cualquiera que sea la causa.

**Artículo 17. Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones Banco de España, Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente atenderá los requerimientos que puedan efectuarles, en el ejercicio de sus funciones, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, dentro de los plazos que éstos determinen de conformidad con la normativa aplicable.

La transmisión de datos y documentación necesarios para el ejercicio de sus funciones se efectuará por los medios establecidos en cada momento y, en particular, si así lo solicitan los Servicios de Reclamaciones antes indicados, 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, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

**TITULO IV INFORME ANUAL.**

**Artículo 18º Contenido.**

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio presentará ante el Consejo de Administración y la Dirección General de BANCO CETELEM, S.A.U un informe que contendrá un resumen de los aspectos más destacados de la actuación del Departamento de acuerdo con los criterios y obligaciones establecidos en la Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 marzo, sobre el departamento y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.



## **ANEXO INFORMATIVO**

1. Página web de Banco Cetelem, en la que se puede localizar toda la información sobre la presentación de quejas y reclamaciones a la entidad: [www.cetelem.es](http://www.cetelem.es)

2. Dirección postal a la que debe dirigirse la queja o reclamación presentada por escrito:

BANCO CETELEM, S.A.U  
Servicio de Atención al Cliente  
Quejas y Reclamaciones  
C/ Retama, 3 – 3<sup>a</sup>  
28045 - Madrid

3. Dirección correo electrónico a la que dirigir, por este medio, quejas y reclamaciones frente a la entidad:  
[SAC-quejasyreclamaciones@cetelem.es](mailto:SAC-quejasyreclamaciones@cetelem.es)