

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
AL CLIENTE DE ARESBANK S.A.**



ÍNDICE

TITULO I	OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN
TITULO II	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
CAPITULO I	General
CAPITULO II	Funciones y Competencias del Servicio de Atención al Cliente
CAPITULO III	Titular del Servicio de Atención al Cliente
TITULO III	DEBER DE INFORMACIÓN
TITULO IV	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMACIONES
CAPITULO I	Presentación, Tramitación y Resolución de Quejas y Reclamaciones
CAPITULO II	Plazos
TITULO V	INFORME ANUAL
TITULO VI	DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO
DISPOSICIÓN FINAL	

TITULO I

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1

El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos internos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de Aresbank S.A. (en adelante también denominado “el Banco”) y cualquier usuario de los servicios prestados por el Banco, puedan presentar, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como la actividad del Servicio de Atención al Cliente del Banco.

Artículo 2

El presente Reglamento da cumplimiento a lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, y en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Artículo 3

El órgano competente para la aprobación del presente Reglamento y de sus modificaciones es el Consejo de Administración del Banco, quedando sujeto el mismo a la verificación por parte del Banco de España como Organismo Supervisor del Banco.

TITULO II

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPITULO I

GENERAL

Artículo 4

El Servicio de Atención al Cliente se encuentra separado orgánicamente de los departamentos comerciales u operativos del Banco, de modo que se garantiza que se tomen decisiones de manera autónoma y se eviten conflictos de interés.

Artículo 5

Aresbank S.A. adoptará las medidas necesarias para garantizar que la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de áreas y servicios de Aresbank S.A., respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 6

Aresbank S.A. dotará el Servicio de Atención al Cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 7

Se tomarán las medidas necesarias para que las personas pertenecientes a dicho Servicio de Atención al Cliente dispongan de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Artículo 8

Todos los departamentos de Aresbank S.A. deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones les sean solicitadas en relación con el ejercicio de sus funciones.

CAPITULO II

FUNCIONES Y COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 9

En el ejercicio de sus funciones el Servicio de Atención al Cliente actuará con la independencia necesaria para la adecuada protección de los intereses y derechos, que la ley expresamente reconoce.

Artículo 10

Las quejas o reclamaciones que, por su naturaleza o por la existencia de un procedimiento en curso, sean competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, no podrán ser objeto de la decisión vinculante del Servicio de Atención al Cliente.

CAPITULO III

TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 11

El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponden de acuerdo a lo estipulado en el presente Reglamento y en las disposiciones legales aplicables.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando su trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de Aresbank S.A.

Artículo 12

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración del Banco y su designación será comunicada a las autoridades supervisoras correspondientes.

La duración de su cargo se establece en tres años a contar desde su nombramiento, pudiendo ser reelegido por periodos de igual duración, sin limitación. El Consejo de Administración puede decidir en cualquier momento, y mediante acuerdo motivado, la sustitución del titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 13

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente, siendo causas de incompatibilidad e inelegibilidad las siguientes:

- Los condenados por concurso negligente con sentencia firme.
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- 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.
- Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en Aresbank, a efectos de garantizar la autonomía en la toma de decisiones.

Artículo 14

Se considerarán motivos de cese del cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente los siguientes:

- Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.
- Extinción de la relación laboral o de servicio profesional con Aresbank S.A.
- Renuncia.
- Por estar incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad, inelegibilidad o prohibición legalmente previstos o recogidos en este Reglamento.
- Por acuerdo del Consejo de Administración si concurriera causa objetiva y grave.

Artículo 15

Cuando el cargo se encuentre vacante, el Consejo de Administración de Aresbank S.A. procederá al nombramiento de un nuevo titular.

TITULO III

DEBER DE INFORMACIÓN

Artículo 16

El Banco pondrá a disposición de los clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, en los plazos indicados en el artículo 32 del presente Reglamento.
- La existencia del presente Reglamento.
- Las referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- La existencia de los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros que corresponda, con especificación de su dirección postal y electrónica.
- La necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular quejas y reclamaciones ante los supervisores financieros.

TITULO IV

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

CAPITULO I

PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 17

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.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombres, apellidos, 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.
- Motivo concreto de la queja o reclamación.
- Departamento o sucursal donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente en cualquier oficina abierta al público de Aresbank S.A., así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Las quejas o reclamaciones sólo deberán ser presentadas una vez por el interesado, sin que pueda pretenderse o exigirse su reiteración ante distintos órganos de Aresbank S.A.

Artículo 18

En el caso en el que se reciba una queja o reclamación y no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el departamento o sucursal objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, debiendo informarse al cliente sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Artículo 19

De todas las quejas o reclamaciones recibidas por el Servicio de Atención al Cliente se dará el correspondiente acuse de recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo, procediéndose así a la apertura del expediente.

Artículo 20

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante a completar 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.

El reclamante tiene la facultad de completar la documentación precisa para tramitar su reclamación aún fuera del plazo de diez días naturales, en cuyo caso se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

Artículo 21

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores no se computará dentro de los plazos indicados en el artículo 32 del presente Reglamento, que dispone el Servicio de Atención al Cliente para dictar un pronunciamiento desde la presentación de la queja o reclamación, de manera que durante el periodo de subsanación no correrán dichos plazos.

Artículo 22

Se podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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.
- 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 resuelto a estas instancias.

- 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 legalmente.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años para la presentación de quejas y reclamaciones de conformidad con lo establecido en el artículo 31 del presente Reglamento.

Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 23

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna las causas indicadas en el artículo anterior, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

El archivo de una queja o reclamación por no haber aportado la documentación necesaria en plazo no impedirá que, si se aportara posteriormente, se proceda a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

Artículo 24

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 o sucursales de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 25

Si a la vista de la queja o reclamación, el Banco rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En estos casos de allanamiento, así como de desistimiento expreso del interesado, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 26

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 relación del interesado se refiere.

Artículo 27

El expediente deberá finalizar, a más tardar, en el plazo de dos meses, o quince días hábiles en virtud de lo establecido en el Capítulo II de este Título IV, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada.

El plazo de resolución del Servicio de Atención al Cliente comenzará a contar desde que se presentó la queja o reclamación por cualquiera de los medios admitidos en las diversas instancias del Banco.

La decisión será siempre motivada y contendrá 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 en las buenas prácticas y usos financieros. Asimismo, se deberá justificar, en el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, las razones que justifiquen dicha decisión.

Artículo 28

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 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 29

En cualquier caso, la decisión del Servicio de Atención al Cliente será vinculante para Aresbank S.A., pero no para el Cliente quien, aún en el supuesto de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o a instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Artículo 30

Las decisiones que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que le asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de los supervisores financieros que corresponda, a lo que también tendrá derecho una vez transcurrido el plazo de dos meses, o de quince días hábiles si se tratase de una reclamación presentada por un usuario de servicios de pago, sin haber recibido contestación a lo planteado ante el Servicio de Atención al Cliente.

CAPITULO II

PLAZOS

Artículo 31

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

Artículo 32

El plazo para dictar un pronunciamiento por parte del Servicio de Atención al Cliente es de dos meses contados desde la presentación de la queja o reclamación.

Para las quejas o reclamaciones relacionadas con los derechos y obligaciones que se derivan 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, el plazo para dictar un pronunciamiento por parte del Servicio de Atención al Cliente será de quince días hábiles.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a Aresbank S.A., el Servicio de Atención al Cliente enviará una respuesta provisional, en la que se indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y se especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

Artículo 33

En caso de que no se haya recibido respuesta por parte del Servicio de Atención al Cliente, dentro de los plazos señalados en los artículos anteriores, los clientes podrán acudir a los servicios de reclamaciones competentes.

TÍTULO V

INFORME ANUAL

Artículo 34

Antes de finalizar el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con el contenido mínimo precedente:

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- Criterios generales contenidos en las decisiones
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vista a una mejor consecución de los fines que informa su actuación.

Un resumen del informe, según criterios normalizados, se integrará en la memoria anual del Banco.

TÍTULO VI

DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 35

Si fuera necesario modificar el Reglamento, la modificación estará sujeta a la aprobación por el Consejo de Administración de Aresbank y a su verificación por el Banco de España conforme a lo establecido en el artículo 3 del presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor una vez aprobado por el Consejo de Administración de Aresbank S.A., y tras la verificación positiva por parte del Banco de España como Organismo Supervisor del Banco.