

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SELF TRADE BANK, S.A.

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Este reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente de Self Trade Bank, S.A., en adelante Self Bank y la tramitación de las reclamaciones y quejas presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por Self Bank.

El Reglamento se rige por la Orden del Ministerio de Economía, ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, “la Orden”).

Artículo 2. Definiciones.

a) Clientes o usuarios:

Este término se refiere a personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por Self Bank.

Las referencias a los clientes contenidas en este Reglamento se entenderán también aplicables a los usuarios no clientes.

b) Quejas o reclamaciones:

Las presentadas por los usuarios y referidas 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.

Se utilizará el término “queja” para referirse a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros.

Se utilizará el término “reclamación” para referirse a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también referidas a las quejas.

c) Servicio:

Servicio de atención al cliente.

d) Servicios de Reclamaciones de los supervisores:

Se refiere a los servicios de reclamaciones adscritos al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que, de acuerdo con sus respectivos ámbitos de competencia atienden las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros.

Artículo 3. Aprobación y Adhesión al Reglamento.

1. El presente Reglamento ha sido aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de Self Bank.
2. Las eventuales variaciones del titular del Servicio de Atención al Cliente (ceses y nuevas designaciones) serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Administración de Self Bank con sujeción a lo establecido en el presente Reglamento. Dichas variaciones serán comunicadas a los Organismos supervisores.
3. Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Administración. Dichas modificaciones serán sometidas a la verificación de Banco de España. Asimismo, el presente Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente tras ser aprobado por el Consejo de Administración se someterá a la verificación del Banco de España.

Artículo 4. Plazo para la presentación de reclamaciones.

El plazo para la presentación de las reclamaciones, que comienza a contar en la fecha en que el cliente tiene conocimiento de los hechos en los que se basen, será de dos años.

Artículo 5. Deber de colaboración.

Todos los departamentos de Self Bank deberán facilitar al Servicio de Atención al cliente cuanta información sea solicitada, en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 6. Información a los clientes.

Self Bank pondrá a disposición de sus clientes a través de cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en su página web la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de Self Bank de atender y resolver las quejas y reclamaciones de clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, o en la dirección de correo electrónico habilitada por la entidad para este fin.
- c) Referencia a los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores que correspondan con especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Artículo 7: Configuración.

1. El Servicio de Atención al Cliente es un órgano interno de Self Bank, separado de los servicios comerciales y operativos con el objetivo de resolver las reclamaciones de su competencia con autonomía e independencia y evitando los conflictos de interés, de conformidad con el presente Reglamento.
2. El titular del Servicio será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
3. Self Bank adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos, para la transmisión de la información en todo momento requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

4. Self Bank dotará al Servicio de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular adoptará las acciones necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

5. Las resoluciones del Servicio no serán vinculantes para el reclamante.

Artículo 8: Incompatibilidad e inegibilidad

No podrán ser titulares del Servicio:

- 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. Quienes desempeñen funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales u operativos de Self Bank.

Artículo 9: Nombramiento y cese.

1. El titular del Servicio será designado mediante acuerdo del Consejo de Administración de Self Bank por plazo indefinido y podrá ser cesado por acuerdo del mismo órgano cuando concurra causa justificada.

2. La designación y cese del titular del Servicio serán comunicados por Self Bank al Banco de España y, en su caso al resto de organismos supervisores de la entidad.

3. Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

Artículo 10. Competencia.

Corresponde al Servicio la resolución de todas las reclamaciones y quejas que los clientes presenten al Servicio cualquiera que sea la naturaleza y cuantía de las mismas.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

Artículo 11. Plazo para resolver la reclamación.

El servicio dispondrá de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento, a contar desde la presentación de la reclamación ante el Servicio por cualquiera de los medios habilitados para ello, en cualquier oficina abierta al público así como en la dirección de correo electrónica habilitada a tal fin. A partir de la finalización del plazo sin la resolución del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de los Supervisores que corresponda.

El cliente no podrá formular su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Supervisor que corresponda sin que haya formulado previamente dicha reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

Asimismo en el caso de que antes del plazo de los dos meses, el reclamante reciba la contestación del Servicio de Atención al Cliente de la entidad y el reclamante esté disconforme con este pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Supervisor que corresponda y plantear la reclamación ante los supervisores.

Artículo 12. Presentación de las reclamaciones.

1. Todo cliente tendrá derecho a presentar reclamaciones ante el Servicio de atención al cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.
2. La presentación y tramitación de las reclamaciones tendrá carácter gratuito. Las reclamaciones podrán presentarse personalmente o mediante representación ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.
3. Recibida la reclamación por la entidad será remitida al Servicio de Atención al Cliente. El cómputo del plazo para resolver la reclamación comenzará a contar desde la fecha de entrada de la reclamación o queja en cualquiera de las instancias destinadas al efecto. Se debe dar acuse de recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de entrada en la entidad a efectos del cómputo de dicho plazo.
4. La reclamación se presentará una sola vez por el reclamante sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad. En este sentido, Self Bank garantizará que los procedimientos previstos para la transmisión de la información y su remisión al Servicio de Atención al Cliente desde el resto de servicios de la organización responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
5. Recibida la reclamación por la instancia competente para su tramitación se procederá a la apertura del expediente.

Artículo 13. Forma y contenido de las reclamaciones.

1. La reclamación debe presentarse por escrito, en soporte papel o por medios electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente.
2. El contenido de la reclamación incluirá al menos los siguientes elementos:
 - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada, y el número del Documento Nacional de Identidad para las personas físicas y los datos del registro público para las jurídicas.
 - b) El motivo de la reclamación, con especificación clara sobre las cuestiones sobre las que se solicita una decisión del titular del Servicio de Atención al Cliente, y en su caso, la cuantía del objeto de la reclamación. .
 - c) La oficina, departamento o servicio de la entidad donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
 - d) La declaración de que el reclamante no tiene conocimiento sobre si la cuestión objeto de reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
 - e) Lugar, fecha y firma.
3. El reclamante debe acompañar la presentación de la reclamación de las pruebas documentales en que se fundamente su pretensión, siempre que obren en su poder.

Artículo 14. Subsanación de errores

En los casos en que no esté suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o que en el escrito no estén expuestos con mínima claridad los hechos a los que se refiere y su objeto o finalidad, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, advirtiéndole que si así no lo hiciera se procederá a archivar su reclamación sin más trámite.

No obstante, la falta de subsanación de errores dentro del plazo reglamentario no podrá interpretarse como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación. El reclamante podrá plantear de nuevo reclamación por el mismo asunto y la entidad estará obligada a tramitar otro expediente por el mismo asunto.

El plazo que el reclamante emplee para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de los dos meses para resolver su reclamación.

Artículo 15. Inadmisión a trámite.

Las reclamaciones podrán ser no admitidas a trámite y rechazarse sólo 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 reclamación.
- b) Cuando se pretenda tramitar como reclamación recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de una resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto por dichas instancias.
- 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 de los dos años previsto para la presentación de las reclamaciones.

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

Cuando se entienda no admitida a trámite alguna reclamación, por alguna de las causas indicadas, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá en conocimiento del reclamante, para ello le remitirá una carta con acuse de recibo, concediéndole un plazo de diez días naturales para que pueda presentar sus alegaciones al respecto.

Cuando el reclamante conteste dentro de ese plazo y se mantengan las causas por las cuales no se admitió a trámite, se le comunicará al reclamante la decisión final.

Artículo 16. Allanamiento y desistimiento.

1. SELF TRADE BANK, S.A. podrá allanarse a lo que en la reclamación se solicite y adoptar las decisiones necesarias para dar satisfacción al criterio del reclamante.

Se dirigirá comunicación en este sentido al reclamante, se justificará documentalmente la decisión adoptada y se necesitará la aceptación por parte del reclamante.

Una vez que la aceptación del reclamante sea recibida por el titular del Servicio de Atención al Cliente, éste dictará una resolución por la que se archivará la reclamación sin más trámite.

2. Los reclamantes podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a que el titular del Servicio de Atención al Cliente dé por finalizado inmediatamente el procedimiento al que se refiera.

No obstante, el titular del Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo en los supuestos en los que aprecie que la cuestión planteada por la reclamación tiene un especial interés y relevancia para la transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 17. Finalización y notificación.

La reclamación deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha de presentación de la reclamación por cualquiera de los medios habilitados para ello.

Concluida la tramitación que se exige en reclamación, el titular del Servicio de Atención al Cliente dictará una decisión final, que recogerá con claridad las conclusiones que alcance respecto de las cuestiones planteadas.

La decisión favorable a la reclamación vinculará a SELF TRADE BANK, S.A. en los términos y con el alcance previsto en la Ley. En todo caso, la decisión final del Servicio de Atención al Cliente concluirá las actuaciones del mismo respecto de la queja o reclamación que se trate, que no podrá ser replanteada ni reformulada de nuevo, sin perjuicio de que, una vez recibida la decisión, las partes ejerciten las acciones que les corresponden legalmente.

Las decisiones serán siempre motivadas y se fundamentarán en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En caso de que cualquier decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se explicitarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

La decisión o resolución deberá mencionar expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de los supervisores que corresponda.

Las decisiones se notificarán a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, 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 reclamación.

Artículo 18. Reserva. Custodia de los Expedientes.

1. Los reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y a la obtención de copia o duplicado de éstos y de las comunicaciones que les dirijan el Servicio de Atención al Cliente.
2. La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a los intervinientes.
3. El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá custodiar, como depositario, los expedientes de las Reclamaciones.

Capítulo IV. VARIOS

Artículo 19. Informe Anual.

Dentro del primer trimestre anual, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Self Bank 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 reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictada, 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.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria Anual de la entidad

Artículo 20. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores.

Los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones a Self Bank serán atendidos por medio del director de Compliance & Legal, o de la persona designada por éste, en los plazos que aquellos determinen, de conformidad con lo establecido en su reglamento.



ANEXO AL REGLAMENTO:

Servicio de Atención al Cliente:

Domicilio: C/ Gran Vía 30, 3 planta 28013 Madrid

Email: reclamaciones@selfbank.es