



## **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 de Atención al Cliente, 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 reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad y corresponde a Banco de España, como Organismo Supervisor de la Entidad, la verificación del reglamento, así como las modificaciones si las hubiere.

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, 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, por 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, por el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y demás normativa complementaria que sea de aplicación y por la circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito y otras entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones.

Conforme a lo indicado en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, 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 la Entidad contra la 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 la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **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.

Las resoluciones del Servicio de Atención el Cliente serán vinculantes para la Entidad, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

#### **Artículo 6º Deberes de 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 su oficina central así como en su página web, la siguiente información:

- a. La existencia del servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

- b. La obligación de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes y usuarios, en los plazos establecidos en el reglamento.
- c. Referencia al servicio de reclamaciones del supervisor financiero que corresponda, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante él.
- d. El reglamento de funcionamiento del servicio de atención al cliente
- e. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## **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 5 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 presencialmente y en mano ante cualquiera de las instancias de la entidad previstas a tal fin a la atención Servicio de Atención al Cliente en la Oficina Central.

También podrán presentarse por correo electrónico o por correo postal a la dirección de la Oficina Central (ver anexo informativo).

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 el Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior, así como en la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza”.



### **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.
- El reclamante, en el momento de la presentación de la queja o reclamación deberá limitarse a declarar que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la misma esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 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. 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 la entidad , en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al departamento o servicio de atención al cliente el cuál 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.

El plazo para resolver será un mes, excepto para las quejas o reclamaciones relacionadas con los servicios de pago prestados por la entidad, que será de 15 días hábiles. Dichos plazos se computarán desde la presentación de la queja o reclamación en la entidad, ya sea ante en el Servicio de Atención al Cliente o ante cualquiera otra de sus instancias (por cualquiera de los medios habilitados al efecto (entrega en mano, correo electrónico y correo postal).

Para la resolución de quejas o reclamaciones relacionadas con los servicios de pago prestados por la Entidad, el plazo de resolución será de 15 días hábiles y en situaciones excepcionales, si no pudiese ofrecerse una respuesta en el indicado plazo, por razones ajenas a CETELEM, se enviará una respuesta provisional al cliente indicándole los motivos del retraso y especificando el plazo en el cual recibirá la respuesta definitiva, que no excederá, en cualquier caso, de un mes.

10.2 El Servicio de Atención al Cliente 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 de Atención al Cliente 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 de Atención al Cliente 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 omita datos esenciales para la tramitación no subsanables por el reclamante.
- Cuando se trate de quejas o reclamaciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, judiciales o arbitrales, o se encuentren pendientes de resolución o cuando hayan sido resueltas en aquellas 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 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 de Atención al Cliente.
- Cuando haya transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece este Reglamento.

Quando 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 SAC deberá abstenerse de tramitar la primera.

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, pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicará al reclamante el archivo definitivo de la reclamación.

El reclamante podrá subsanar la causa por la que su queja o reclamación hubiera sido inadmitida, aun cuando lo haga fuera del plazo otorgado para ello.

#### **Artículo 11º Tramitación.**

Una vez admitida a trámite la queja o reclamación el Servicio de Atención al Cliente 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 de Atención al Cliente 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 un mes, excepto para las quejas o reclamaciones relacionadas con los servicios de pago prestados por la entidad, que será de 15 días hábiles. Dichos plazos se computarán desde la presentación de la queja o reclamación en la entidad, ya sea ante en el Servicio de Atención al Cliente o ante cualquiera otra de sus instancias, 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.

Si no está conforme con el sentido de la resolución de su queja o reclamación por parte del Servicio de Atención al Cliente de la entidad o si ha transcurrido el plazo de resolución correspondiente (quince días hábiles, si la queja o reclamación está relacionada con un servicio de pago o un mes en el resto de los casos) sin que ese Servicio de Atención al Cliente haya emitido una resolución el interesado ,podrá acudir ante el Departamento de Conducta de Entidades o a los Servicios de Reclamaciones de los otros Supervisores.

Se advierte a los reclamantes que ostenten la cualidad de consumidor, de que disponen de un plazo máximo de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente por cualquiera de las instancias admitidas en el reglamento, para acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o el servicio de reclamaciones del supervisor financiero correspondiente.

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. En la resolución adoptada la Entidad informará al reclamante que le asiste el derecho de acudir, en caso de disconformidad con la misma, 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 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 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



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

#### **Artículo 14º Nombramiento.**

El titular del SAC será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer su función.

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 de Atención al Cliente será de carácter indefinido hasta su cese por parte del Consejo de Administración.

#### **Artículo 16º. 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 17º. Relación con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o los Servicios de Reclamaciones de los otros Supervisores.**

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 Entidades del Banco de España o los Servicios de Reclamaciones de los otros Supervisores, 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 solicita el Departamento de Conducta de Entidades, o los Servicios de Reclamaciones de los otros Supervisores, por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la normativa de firma electrónica aplicable.

**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 Servicio de Atención al Cliente 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.



## **S.A.V 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  
Paseo de los Melancólicos 14A  
28005 – Madrid
3. Los clientes domiciliados en Cataluña podrán dirigir su reclamación a ASESORES JURÍDICOS ALEMANY & ASOCIADOS S.L.P., Av. Diagonal, nº 484, 3º 2ª, Barcelona 08006, en dicha dirección no se tramitará la reclamación, ya que la misma será remitida BANCO CETELEM, S.A.U., desde dónde se le contestará conforme al procedimiento establecido en el Reglamento
4. 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)