



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

ALLFUNDS BANK, S.A.U



1. TÍTULO I

CAPÍTULO 1: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1

El presente Reglamento tiene como objeto regular los procedimientos existentes en Allfunds Bank S.A.U. (en adelante la "Entidad") para dar respuesta a las reclamaciones de clientes, y cumplir los requisitos establecidos en la norma vigente (Ley 44/2002, de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras y la Ley 2/2011 de 4 de marzo de Economía Sostenible) y en concreto a la normativa sobre servicios de pago (Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre)¹ y, la que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Ley 7/2017, de 2 de noviembre).

Artículo 2

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad y será sometido posteriormente a la verificación del Banco de España como supervisor de la Entidad. Cualquier modificación posterior deberá ser también aprobada por acuerdo del Consejo y sometida a la verificación del Banco de España.

Artículo 3

Las quejas y reclamaciones objeto del presente Reglamento, recibidas de los clientes de la Entidad, son las presentadas por los clientes en relación 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. Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros. Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan, a juicio del cliente, 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. .

¹ No obstante hay que señalar que por la actividad desarrollada por Allfunds Bank relativa a la prestación del servicio de inversión de recepción y transmisión de órdenes, así como el servicio auxiliar de custodia, está excluido de la aplicación de la normativa de servicios de pago, tal y como establece la **Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago (SPD2)** en su artículo 3 relativo a exclusiones, al indicar:

- i) *las operaciones de pago relacionadas con la gestión de carteras, incluyendo dividendos, réditos u otras distribuciones, o con amortizaciones o ventas, realizadas por personas mencionadas en la letra h) o por empresas de servicios de inversión, entidades de crédito, instituciones de inversión colectiva o sociedades de gestión de activos que presten servicios de inversión y cualquier otra entidad autorizada a custodiar instrumentos financieros;*

Esta exclusión está también recogida, en términos similares, en el artículo 4, letra i) del **Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.**

Artículo 4

La Entidad, ha dispuesto una instancia, cuyo funcionamiento se desarrollará en los artículos siguientes. Los clientes pueden presentar sus quejas y reclamaciones para su resolución al Servicio de Atención al Cliente.

2. TÍTULO II

CAPÍTULO I: DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5

La Entidad ha creado al amparo de las disposiciones normativas aplicables, un Servicio de Atención al Cliente, al objeto de atender las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por quienes reciben los servicios financieros de la Entidad.

Artículo 6

Al objeto de cumplir lo preceptuado y asegurar la debida separación del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, y que pueda tomar de manera autónoma sus decisiones evitando cualquier conflicto de interés, este Servicio ejercerá sus funciones bajo la directa e inmediata dependencia de la Comisión de Auditoría y Riesgos del Consejo de Administración de la Entidad. No obstante todos los departamentos de la Entidad deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones y documentos solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 7

Serán competencia del Servicio de Atención al Cliente las quejas y reclamaciones relacionadas en el artículo 3 que le sean presentadas y que traigan su origen de servicios prestados por la Entidad desde el territorio español.

El Servicio de Atención al Cliente sólo aceptará reclamaciones que se hagan dentro del plazo de dos años, o el que establezca la normativa vigente en cada momento, a contar desde el día en que se hubiese descubierto el hecho o hechos determinantes de la reclamación.

Artículo 8

La Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de áreas y departamentos de la organización sujetos a este Reglamento, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 9

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

Artículo 10

Se tomarán las medidas necesarias para que el personal perteneciente a dicho Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

CAPÍTULO II: FUNCIONES Y COMPETENCIAS

Artículo 11

El Servicio de Atención al Cliente tendrá como deber atender las quejas y reclamaciones que presenten los clientes que reciban los servicios financieros de la Entidad, de manera autónoma evitando cualquier conflicto de interés y sin mayor limitación que los intereses y derechos que la ley expresamente reconoce y de lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 12

El Servicio de Atención al Cliente podrá rehusar el conocimiento de aquellas quejas o reclamaciones que se estén sustanciando o hayan sido resueltas en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Artículo 13

Cualquier departamento u oficina de la Entidad que reciba una queja o reclamación y no pueda ser resuelta en el ámbito de su actividad habitual a favor del cliente, deberá remitirla de modo inmediato al Servicio de Atención al Cliente, informando de ello al reclamante de la queja o reclamación.

Artículo 14

El Servicio de Atención al Cliente también estará a disposición de cuantos departamentos o instancias de la Entidad precisen su intervención, al objeto de redactar decisiones de carácter interno para que la organización pueda aplicar la operativa correcta, desde la perspectiva de las buenas prácticas.

Artículo 15

Con independencia de la elaboración de la memoria anual objeto de otro capítulo de este Reglamento, el Servicio podrá realizar informes estadísticos periódicos de las reclamaciones recibidas, ya sea por conceptos, por oficinas o por productos objeto de queja o reclamación a fin de colaborar en el cumplimiento de la ortodoxia bancaria.

Artículo 16

El Servicio de Atención al Cliente, a través de su titular, servirá de conexión con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores) así como con las organizaciones de consumidores o asociaciones de clientes.

CAPÍTULO III: DEL TITULAR DEL SERVICIO

Artículo 17

El Director del Servicio de Atención al Cliente deberá ser un profesional con honorabilidad comercial y profesional y deberá contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones que le corresponden de acuerdo a lo preceptuado en el presente Reglamento y en las disposiciones normativas aplicables, en todo lo referente a la atención y defensa de la clientela. Su designación corresponderá al Consejo de Administración de la Entidad de acuerdo a lo legalmente establecido.

Artículo 18

Será causa de cese del Director de Atención al Cliente, cuando durante el ejercicio de su cargo, se produjera cualquier circunstancia que, una vez conocida por la Entidad, conllevara la pérdida de la honorabilidad comercial y profesional necesarias.

El cargo de Director del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio, cargo o prestación de servicio en cualquier otra entidad financiera.

Artículo 19

Su nombramiento y cualquier variación en el mismo será comunicado por la Entidad a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores) y a las autoridades supervisoras correspondientes.

Artículo 20

La duración de su cargo se establece en dos años, renovables por períodos iguales, sin limitación, sin perjuicio del derecho de separación que el Consejo de Administración pueda ejercer en todo momento mediante acuerdo motivado por causas de cese objetivas y graves.

3. TÍTULO III

CAPÍTULO I: DEBER DE INFORMACIÓN

Artículo 21

La Entidad tiene a disposición de todos los clientes en sus oficinas, así como en la página web en los casos precisos normativamente, la información siguiente:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y dirección electrónica.
- La obligación de atender las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, objeto del presente Reglamento, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquier instancia de la Entidad o de 15 días hábiles en el caso de reclamaciones sobre servicios de pago².
- Las referencias normativas a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores), la 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 el mismo.
- La existencia del presente Reglamento.
- Las referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de los servicios financieros.

4. TÍTULO IV

CAPÍTULO I: DE LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Artículo 22

La presentación de quejas o reclamaciones deberá efectuarse, 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 deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

En el documento se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y en su caso de la persona que lo represente debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o pasaporte, para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo concreto de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante podrá aportar cuanta documentación considere pertinente para fundamentar su queja o reclamación.

Las quejas podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente o en cualquier oficina de la Entidad o en la dirección de correo electrónico. No obstante, estas sólo podrán ser

² Ver nota 1

presentadas una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

El Servicio de Atención al Cliente dispone de un plazo máximo de 2 meses con carácter general y 15 días hábiles en el caso de reclamaciones sobre servicios de pago³ para resolver las reclamaciones de acuerdo con su reglamento de funcionamiento. En caso de disconformidad con la resolución o si ha transcurrido el plazo indicado sin que se haya emitido ningún pronunciamiento, el cliente puede formular su reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores.

Artículo 23

El reclamante, en su caso, notificará al Servicio de Atención al Cliente la exigencia de cualquier procedimiento en curso ya sea en órganos administrativos, arbitrales o judiciales.

Artículo 24

Tras el análisis inicial de la queja o reclamación recibida, si se dedujese que la misma no cuenta con los requisitos necesarios para su admisión, se dará traslado en el plazo de diez días al reclamante a fin de que subsane las omisiones concurrentes.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver la reclamación.

Serán causas para rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones las indicadas a continuación:

- 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 artículo 3.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resultas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones dispuesto en el artículo 7.

De mantenerse las razones para la no admisión, tras la contestación al requerimiento realizado al reclamante, se le comunicará la decisión adoptada, que deberá ser motivada.

Tras decretarse el archivo, si en el futuro el reclamante subsanara la incidencia que ha dado lugar a la no admisión a trámite de las quejas y reclamaciones, se procederá en este caso, a la apertura de un nuevo expediente.

³ Ver nota 1

Artículo 25

El Servicio de Atención al Cliente recabará de cualquier sucursal, instancia o departamento, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión; viniendo éstos obligados a facilitarlos en el menos tiempo posible para que el Servicio de Atención al Cliente pueda responder dentro de los plazos legales establecidos.

Artículo 26

Si a la vista de la queja o reclamación formulada ante el Servicio de Atención al Cliente, la Entidad rectificara su situación con el reclamante a satisfacción de éste, la Entidad lo comunicará al Servicio acompañando la correspondiente justificación documental. En estos casos de allanamiento, así como en los de desistimiento expreso del interesado se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 27

El expediente iniciado con la queja o reclamación recibida deberá finalizar, por imperativo normativo, en el plazo máximo de dos meses o quince días hábiles en el caso de reclamaciones sobre servicios de pago a partir de la fecha de la presentación de la reclamación en el ámbito de la Entidad. Concluido este plazo, se dará traslado por escrito a través de correo o, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, al reclamante de la decisión afirmativa o negativa adoptada.

El plazo máximo de dos meses o quince días se empezará a computar desde el momento en que la queja o reclamación sea recibida por el Servicio de Atención al Cliente o en cualquiera de las oficinas de la Entidad. En el caso de recibirse la queja o reclamación en cualquiera de las oficinas de la Entidad, ésta trasladará la misma a la mayor brevedad posible al Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 28

La decisión será motivada y contendrá de forma clara las conclusiones sobre la solicitud planteada, fundándose en cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela, y basadas en las buenas prácticas financieras.

Asimismo se deberá justificar, en el caso de que la decisión se aparte de criterios manifestados en expedientes anteriores similares, las razones que justifiquen dicha decisión.

La resolución del Servicio de Atención al cliente será vinculante 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 29

Las decisiones que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el pronunciamiento acudir a los Servicios de Reclamaciones de los

supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores), que corresponda, a lo que también tendrá derecho una vez transcurridos el plazo de un mes sin haber recibido contestación a lo planteado ante el Servicio de Atención al Cliente.

Del mismo modo deberá constar la advertencia que transcurrido más de un año de la interposición de la reclamación ante la Entidad o el Servicio de Atención al Cliente, el cliente no podrá presentar la misma reclamación o queja ante los servicios de reclamaciones competentes.

Artículo 30

El cliente no estará obligado a aceptar la resolución favorable a sus intereses, teniendo el interesado derecho a acudir a otras instancias.

CAPÍTULO II: DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES FINANCIEROS

Artículo 31

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco España, Comisión de Nacional del Mercado de Valores) puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido legalmente.

La Entidad adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, 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 32

Las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios de pago⁴ que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por los proveedores de servicios de pago previstos en el artículo 5.1 de las disposiciones del Real Decreto-ley 19/2018, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables serán resueltas, cuando se cree, por la entidad de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera a la que hace referencia la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo..

⁴ Ver nota 1

5. TÍTULO V

CAPÍTULO I: DEL INFORME ANUAL

Artículo 33

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

- Resumen estadístico de quejas y reclamaciones, con informe sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantía 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 de la experiencia derivada de dicho ejercicio, con vistas a una mejora continua de la calidad del servicio dispensado conforme al objetivo de operar correctamente desde las perspectivas de las buenas prácticas y usos financieros por parte del Banco.

Parte del informe resumido, según criterios normalizados, se integrará en la memoria anual de la Entidad.

6. TÍTULO VI DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 34

Si resultara preciso modificar el Reglamento, la modificación no entrará en vigor hasta su aprobación por el Consejo de Administración, y cuente con la verificación positiva de Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España .

DISPOSICIÓN TRANSITORIA: ENTRADA EN VIGOR

El Reglamento entrará en vigor una vez aprobado por el Consejo de Administración y tras la verificación positiva del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.