

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



## ÍNDICE

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

## **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.

Asimismo, el presente Reglamento ha sido elaborado de acuerdo con los criterios de organización y funcionamiento de los Servicios de Atención al Cliente publicados por el Banco de España.

#### **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 localizado en el Departamento de Cumplimiento Normativo, separado orgánicamente de los departamentos comerciales u operativos del Banco y con dependencia jerárquica del Consejo de Administración y sus comités delegados, 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 del Banco, 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 del Banco 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**

Corresponden al Servicio de Atención al Cliente las siguientes funciones, que deberán ser ejercidas con la independencia necesaria para la adecuada protección de los intereses y derechos, que la ley expresamente reconoce:

1. Atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes del Banco.
2. Ejercer una función de control como sujeto conocedor de las fuentes de insatisfacción de la clientela.
3. Analizar de forma continua los datos sobre la gestión de quejas y reclamaciones con objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos, y los posibles riesgos jurídicos, operacionales y de conducta, entre otros, reportando al Consejo de administración del Banco directamente o a través del Comité de Riesgos y Cumplimiento.
4. Actuar como un mecanismo de alerta temprana de problemas derivados de la comercialización de productos o servicios y/o de la relación de la entidad con sus clientes.

## **CAPITULO III**

### **TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Artículo 10**

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.

Asimismo, a los efectos de garantizar la independencia orgánica y funcional del Servicio de Atención al cliente, su titular contará con la autoridad y el peso necesarios para adoptar sus decisiones de manera independiente y sin interferencias de las unidades de negocio o servicios operativos.

De la misma manera, el titular del Servicio de Atención al Cliente cuenta con capacidad para elevar propuestas al Consejo de Administración y sus comités delegados.

#### **Artículo 11**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración del Banco, a propuesta del Comité de Nominaciones y Remuneraciones previa evaluación de su idoneidad para el cargo, 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 12**

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 13**

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 14**

Cuando el cargo se encuentre vacante, el Consejo de Administración del Banco procederá al nombramiento de un nuevo titular, a propuesta del Comité de Nominaciones y Remuneraciones previa evaluación de su idoneidad para el cargo.

### **TITULO III**

#### **DEBER DE INFORMACIÓN**

#### **Artículo 15**

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 16**

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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

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 del Banco, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin. Los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente pueden consultarse en el Anexo I del presente Reglamento.

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 17**

El Servicio de Atención al Cliente del Banco centralizará la resolución de todas las quejas y reclamaciones. Por tanto, ningún otro departamento o sucursal de la entidad es competente para pronunciarse sobre una queja o resolución.

En caso de que se presente alguna queja o reclamación en cualquier oficina abierta al público del Banco, la misma deberá ser trasladada sin dilación al Servicio de Atención al Cliente para su gestión y resolución.

De esta manera el Servicio de Atención al Cliente llevará registro centralizado de reclamaciones recibidas que garantiza una gestión integral y un mismo tratamiento para todas ellas.

### **Artículo 18**

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 19**

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 20**

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 21**

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 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, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

### **Artículo 22**

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de 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 23**

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.

En el caso de que el Servicio de Atención al Cliente solicite a otros departamentos o sucursales información relativa a un expediente, la mencionada información deberá facilitarse en el plazo máximo de cinco días hábiles.

### **Artículo 24**

Si a la vista de la queja o reclamación, el Banco rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente 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 25**

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 26**

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 27**

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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, 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 28**

En cualquier caso, la decisión del Servicio de Atención al Cliente será vinculante para el Banco, 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 29**

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.

### **Artículo 30**

El Servicio de Atención al Cliente realizará un seguimiento de las reclamaciones presentadas por sus clientes ante la autoridad competente.

En caso de discrepancias entre las resoluciones del Banco y de la autoridad competente, el Servicio de Atención al Cliente registrará los criterios interpretativos de la normativa y de las buenas prácticas recogidos en las resoluciones de las autoridades competentes a los efectos de incorporarlos en la resolución de futuros expedientes.

## **CAPITULO II**

### **PLAZOS**

#### **Artículo 31**

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de cinco años, a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, siempre que no hayan transcurrido dos años desde que el cliente tuviera conocimiento de los mismos.

#### **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 al Banco, 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 que permita recoger, en función de la casuística y el número de reclamaciones recibidas, un desglose sistemático de las reclamaciones con, al menos, los siguientes parámetros:
  - Total de las reclamaciones recibidas, desglosadas en atención a los distintos canales de presentación, con indicación del número de admitidas e inadmitidas, motivos y cuestiones planteadas y cuantía e importes afectados.
  - Reclamaciones recibidas por tipos de reclamantes para cada uno de los grupos y subgrupos de productos.
  - Detalle, para cada uno de los grupos y subgrupos de productos, de las reclamaciones que han sido resueltas y de las que han sido favorables al cliente y del importe total desembolsado por la entidad, clasificado en función de los principales motivos de reclamación específicos.
- 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.
- Seguimiento del grado de implementación de las recomendaciones realizadas por el Servicio de Atención al Cliente en informes anuales previos, en su caso.
- Seguimiento de los planes de acción.
- Información sobre el número de quejas y reclamaciones presentadas y resueltas ante la autoridad competente que sean particularmente relevantes, en su caso.

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

## **TÍTULO VI**

### **SEGUIMIENTO Y CONTROL**

#### **Artículo 35**

El Servicio de Atención al Cliente será objeto de revisión periódica por parte del Departamento de Auditoría Interna, que deberá evaluar el buen funcionamiento y organización del Servicio de Atención al Cliente y en particular:

- El adecuado registro, traslado y tramitación de las quejas y reclamaciones.
- Los mecanismos de comunicación y control, la independencia y la organización y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente, en general.

#### **Artículo 36**

El Servicio de Atención al Cliente elaborará planes de acción adecuados que especifiquen los objetivos, plazos, y las estimaciones de los recursos técnicos y humanos necesarios para el desempeño de sus funciones.

Entre los objetivos de los planes de acción, deben incluirse los siguientes:

- Traslado de los criterios fijados por el Servicio de Atención al Cliente en sus resoluciones a la operativa diaria de la entidad en sus relaciones con la clientela, con el objetivo de reducir el número de reclamaciones.
- La adecuación del plazo de resolución de las reclamaciones a la tipología y a las circunstancias de estas, y, en todo caso, el cumplimiento de los plazos máximos legalmente establecidos.
- El aumento de la satisfacción del cliente en el proceso de tramitación de su reclamación.
- El refuerzo de la formación de empleados adscritos al Servicio de Atención al Cliente.

- Otras incidencias detectadas como resultado de la revisión periódica por parte del Departamento de Auditoría Interna.

El Consejo de Administración de Aresbank, S.A. realizará un seguimiento periódico del cumplimiento de los planes de acción. En concreto, se incluirá información relativa al grado de cumplimiento del plan de acción en el Informe establecido en el Artículo 34 de este Reglamento.

## **TÍTULO VII**

### **FORMACIÓN**

#### **Artículo 37**

Aresbank, S.A. establecerá planes de formación que aseguren el adecuado conocimiento por parte de los empleados adscritos al Servicio de Atención al Cliente de lo siguiente:

- La normativa aplicable en general y las normas de transparencia y protección al cliente en particular.
- Los criterios de buenas prácticas mantenidos por los supervisores en la resolución de reclamaciones.
- Las guías supervisoras en esta materia
- El panorama jurisprudencial que incide en su ámbito de actuación

## **TÍTULO VIII**

### **DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO**

#### **Artículo 38**

Si fuera necesario modificar el Reglamento, la modificación estará sujeta a la aprobación por el Consejo de Administración del Banco 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 del Banco, y tras la verificación positiva por parte del Banco de España como Organismo Supervisor del Banco.

## **ANEXO I**

### **DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Dirección postal: Paseo de la Castellana, 257, 28046, Madrid, España.

Dirección de correo electrónico: [atencioncliente@aresbank.es](mailto:atencioncliente@aresbank.es)