

# REGLAMENTO

## SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE (S.A.C.)

### Orange Bank, S.A. Sucursal en España



## **PREÁMBULO**

### **TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. Creación del Servicio y aprobación del Reglamento

Artículo 2. Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 3. Modificación

Artículo 4. Definiciones

### **TÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **CAPÍTULO I. REQUISITOS Y DEBERES**

Artículo 5. Estructura organizativa

Artículo 6. Designación e idoneidad

Artículo 7. Duración del cargo

Artículo 8. Autonomía y medios

Artículo 9. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad del cargo del Titular del Servicio

Artículo 10. Cese del cargo

Artículo 11. Funciones y exclusiones

Artículo 12. Deber de cooperación

Artículo 13. Deber de información

#### **CAPÍTULO II. ASPECTOS PROCEDIMENTALES**

Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones

Artículo 15. Plazo de presentación

Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes

Artículo 17. Contenido del documento de presentación

Artículo 18. Admisión a trámite

Artículo 19. Solicitud de datos complementarios

Artículo 20. Inadmisión

Artículo 21. Tramitación

Artículo 22. Acuerdo

Artículo 23. Allanamiento

Artículo 24. Desistimiento

Artículo 25. Decisión y Notificación

### **TÍTULO III. OTROS ASPECTOS**

Artículo 26. Relación con otras instancias

Artículo 27. Informe anual

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

## PREÁMBULO

Este Reglamento para la Defensa del Cliente de Orange Bank S.A. Sucursal en España (en adelante, la “Entidad” o “Sucursal en España”) se aprueba de conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, donde se determina, entre otros, la obligación para las entidades de crédito de implantar un Defensor del Cliente o Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el “SAC”), así como con lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, donde se establecen los principios básicos para la gestión de reclamaciones y quejas, y con aquellas otras normas aplicables vigentes, como 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.

## TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Creación del Servicio de Atención al Cliente y aprobación del Reglamento

La Dirección General de la Sucursal en España (en adelante, el “Comité de Dirección”) ha acordado la creación del SAC dentro de la Entidad, cuya estructura y funcionamiento se regirá por el presente Reglamento y por lo dispuesto en la normativa aplicable en cada momento.

Igualmente, el Comité de Dirección ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente que ha sido sometido con posterioridad a la verificación del Banco de España.

## Artículo 2. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del SAC en la Entidad, cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, potenciales clientes y usuarios.

## Artículo 3. Modificación

Cualquier modificación del contenido del presente Reglamento deberá ser sometida a la aprobación de nuevo del Comité de Dirección y posterior verificación del Banco de España.

## Artículo 4. Definiciones

Cientes: persona física o jurídica que contrate o utilice los servicios del Banco, aun no teniendo una relación contractual, o haya recibido una oferta comercial de la Entidad.

Quejas: Se entiende por queja las demoras, desatenciones o cualquier tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Entidad.

Reclamaciones: Se entiende por reclamación las acciones u omisiones de la Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

# TÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## CAPÍTULO I. REQUISITOS Y DEBERES

### Artículo 5. Estructura organizativa

El SAC se organiza como un Departamento específico y especializado, garantizando su absoluta independencia respecto a las restantes unidades funcionales de la Entidad en todo lo que respecta a su forma de actuación y decisiones, que está integrado dentro del área de Cumplimiento Normativo de la Entidad y al que se dotará en todo momento de recursos internos y/o externos suficientes, para asegurar el desarrollo de su actividad de forma autónoma del resto de áreas y departamentos.

### Artículo 6. Designación e idoneidad

El Titular del SAC será designado por acuerdo del Comité de Dirección, a propuesta del área de Cumplimiento Normativo, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con el conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Dicha designación será comunicada a las autoridades supervisoras competentes por razón de su actividad.

### **Artículo 7. Duración del cargo**

El Titular del SAC ostentará el cargo por un período indefinido.

### **Artículo 8. Autonomía y medios**

El Titular del SAC tomará de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad evitando conflictos de interés.

Así, la Entidad adopta las medidas necesarias para separar el SAC de los restantes servicios comerciales u operativos, para garantizar que tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés, constituyendo un Departamento independiente de cualquier área de negocio sobre las causas que resuelve.

Asimismo, la Entidad adopta las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Además, la Entidad se asegura de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

### **Artículo 9. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad del cargo del Titular del Servicio**

No podrá ejercer el cargo de Titular del SAC:

- 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) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad.

### **Artículo 10. Cese del cargo**

El Titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes causas y, en todo caso, por causa grave y justificada:

1. Por muerte
2. Incapacidad sobrevenida
3. Renuncia,
4. Cesación de su relación laboral con la Entidad

5. Jubilación o prejubilación
6. Por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 9
7. Por decisión del Comité de Dirección, en todo caso, por causa grave y justificada.

Asimismo, cesará en sus funciones por acuerdo expreso de revocación del Comité de Dirección, que lo será, en todo caso, por causa grave y justificada, tomado como consecuencia del informe emitido por el área de Cumplimiento Normativo de la Entidad en el que se justifique la causa del cese.

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

## Artículo 11. Funciones y exclusiones

Las funciones del SAC son:

1. **Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas**, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de la Entidad, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Entidad, ya deriven de los propios 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.
2. **Hacer llegar a la dirección de la Entidad**, informes, recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, puedan favorecer las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.

En todo caso, se entenderán excluidos de la función del SAC los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral de la Entidad con sus empleados.
2. Las referentes a las relaciones de la Entidad con sus proveedores.
3. Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
4. Las quejas o reclamaciones cuyo conocimiento compete a órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentren pendientes de resolución o litigio.
5. Las referidas a cuestiones cuya resolución sea discrecional de la Entidad relativa a concesión o denegación de determinadas operaciones, o la prestación de servicios y sus condiciones, no afectando la citada exclusión a las quejas y reclamaciones formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de la Entidad.
6. Las que tengan por objeto impedir el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad frente al cliente, siempre que conste una intención manifiesta del cliente en dicho sentido.
7. Cualesquiera otras que no se encuadren dentro de las funciones reseñadas en el art. 11 del Reglamento.

## Artículo 12. Deber de cooperación

La Entidad adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del SAC, asegurará la autonomía de sus decisiones y en especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de facilitar al SAC, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación la realizará directamente el SAC por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación para obtener los documentos, informes y datos que precisen para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

## Artículo 13. Deber de información

La Entidad tiene a disposición de sus clientes información de la existencia y funciones del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en la página Web y en la aplicación móvil (en adelante, la “APP”) se encuentra a disposición de los clientes la siguiente información:

1. La existencia, funciones y dirección postal y electrónica del SAC, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo máximo de 15 días hábiles en el caso de reclamaciones de medios de pago o un mes para el resto de las reclamaciones, en ambos casos, desde su presentación.
2. La existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica y la posibilidad de acudir a este servicio de reclamaciones siempre que previamente se haya agotado la vía previa del SAC porque:
  - a) haya transcurrido el plazo sin que exista resolución del SAC, o bien
  - b) exista resolución del SAC y el reclamante esté disconforme con la misma, sin necesidad de esperar a agotar el plazo previsto anteriormente.
3. El presente Reglamento.
4. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

# CAPÍTULO II. ASPECTOS PROCEDIMENTALES

## Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad tiene derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el SAC sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento. Las quejas o reclamaciones pueden presentarse por escrito a través de correo electrónico



o postal del SAC, en la dirección electrónica habilitada a tal fin o a través de la APP. La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo el Banco exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel 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.

### **Artículo 15. Plazo de presentación**

El plazo máximo para la presentación de quejas o reclamaciones ante el SAC será de dos años a contar desde la fecha en que el reclamante tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el SAC.

### **Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes**

El SAC dispondrá de un plazo de 1 mes, o 15 días hábiles en los casos de reclamaciones sobre medios de pago, para dictar un pronunciamiento sobre el mismo. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la recepción de la queja o reclamación.

Transcurrido dicho plazo y cuando no haya habido resolución del SAC, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. También podrá hacerlo en un plazo inferior a 1 mes, o 15 días hábiles en los casos de reclamaciones sobre medios de pago, si el Servicio de Atención al Cliente resuelve antes del citado plazo y el reclamante no está conforme con el fallo emitido.

Finalmente, en caso de que el reclamante fuera un consumidor, este dispondrá del plazo máximo de un año para acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España desde la fecha que interpuso la queja o reclamación ante el SAC de la Entidad.

### **Artículo 17. Contenido del documento de presentación**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en artículos anteriores en el que se hará constar como mínimo:

1. Nombre, apellidos y 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.

2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y de la cuantía económica reclamada en su caso, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.

3. Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

4. Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

5. Lugar, fecha y firma.

Asimismo, junto con este documento el reclamante deberá aportar las pruebas documentales obrantes en su poder en que se fundamente la reclamación.

### **Artículo 18. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación, en caso de que la incidencia no hubiese sido resuelta a favor del reclamante por el departamento objeto de la misma, será remitida al SAC de forma inmediata.

Tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y, si estimase que lo es, acusará recibo de la queja o reclamación dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo, que en cualquier caso será la de su entrada en cualquier instancia de la Entidad.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

### **Artículo 19. Solicitud de datos complementarios**

Si el SAC no encontrase suficientemente acreditada la queja o reclamación no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para aclarar los hechos o 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 plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo de 1 mes o 15 días hábiles previsto en el artículo 16 de este Reglamento.

En caso de que la documentación requerida se reciba con posterioridad a los diez días naturales, se iniciará un nuevo expediente de reclamación.

### **Artículo 20. Inadmisión**

No procederá la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o las mismas se encuentren pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
3. 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 que tales quejas y reclamaciones no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos en su condición de usuario de los servicios financieros, excepto las que 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.
4. Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 15 de este Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **Artículo 21. Tramitación**

Admitida a trámite una reclamación o queja, el SAC, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba complementarios considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

### **Artículo 22. Acuerdo**

El SAC, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación.

### **Artículo 23. Allanamiento**

Si a la vista de la reclamación, la Entidad 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 tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

#### **Artículo 24. Desistimiento.**

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

#### **Artículo 25. Decisión y Notificación.**

El SAC adoptará una decisión para la resolución de la queja o reclamación en un plazo no superior a 1 mes, o 15 días hábiles en los casos de reclamaciones sobre medios de pago, contados a partir del día de la presentación de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias existentes al efecto.

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán 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 que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad.

En ellas, se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Los pronunciamientos deben tender a conseguir una solución equitativa para las partes, así como mantener la mutua confianza entre ellas.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales posteriores a la finalización del plazo de resolución, 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.

En todo caso y transcurrido el plazo previsto en este Reglamento y cuando no haya habido resolución, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sin perjuicio de su derecho a ejercitar las acciones que estime oportunas.

## TÍTULO III. OTROS ASPECTOS

### Artículo 26. Relación con otras instancias

La Entidad atenderá por medio del Titular del Servicio de Atención al Cliente a los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo establecido en su normativa reguladora.

### Artículo 27. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Comité de Dirección, un informe explicativo sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivo y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, 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.

## **ANEXO I.**

### **DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE ORANGE BANK**

Por correo postal:

SAC Orange Bank S.A. Sucursal en España

Paseo Club Deportivo 1

28223 - Pozuelo de Alarcón

(Madrid)

Por correo electrónico: [sac\\_orangebank@servinform.es](mailto:sac_orangebank@servinform.es)

