

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

1 de octubre de 2020

ARTICULO 1º.-Deberes de información con la clientela:

1. La entidad VFS FINANCIAL SERVICES SPAIN EFC SA está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes y usuarios, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquier oficina de la entidad o ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente, en su caso.

En caso de que el reclamante tuviese la consideración de “consumidor”, el plazo de resolución de las reclamaciones es de un mes desde su presentación.

Tienen la consideración de *quejas* las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes y usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento, y de *reclamaciones* aquellas que, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quien los formula un perjuicio para sus intereses o derechos.

2. La entidad deberá tener a disposición de sus clientes y usuarios en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que realice contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente, y del Defensor del Cliente, si lo hubiera, con la dirección postal y electrónica de ambos.

Asimismo, deberá incluir en la información la dirección del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España con la dirección postal y electrónica del mismo para el caso que el cliente considere necesario acudir a él siempre con posterioridad, sea por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo de dos meses o un mes en el caso de consumidores, desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

3. La entidad tendrá a disposición de los clientes y usuarios que así lo soliciten, en todas sus oficinas abiertas al público y en la página web, un ejemplar del presente Reglamento, así como información sobre la normativa de transparencia de la clientela.

4. Si después de haber tramitado la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, el cliente o usuario no viera atendida favorablemente su petición podrá dirigirse al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. Igualmente, podrá hacerlo una vez transcurrido el plazo de dos meses, o un mes en el caso de consumidores, para la resolución de la reclamación sin haber recibido resolución alguna de la misma.

5. La actuación del Servicio de atención al cliente se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela, y por 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.

6. El Servicio de Atención al Cliente será gratuito para los clientes y usuarios que acudan a él.

ARTICULO 2°.- Titular del Servicio de Atención al Cliente

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

2. El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el consejo de administración de la entidad.3. El nombre del titular deberá ser comunicado al Departamento de Conducta de Mercados y Reclamaciones del Banco de España y al Banco de España como Autoridad Supervisora de las entidades de crédito.

ARTICULO 3°.- Duración del mandato y posibilidad de renovación

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la entidad por un plazo de cinco años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales en tanto en cuanto la entidad no comunique al Banco de España, tres meses antes de la fecha del cumplimiento del mandato, la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la titular del Servicio.

ARTICULO 4°.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

1. La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas relacionadas dentro de la empresa con el aspecto comercial u operacional que pueda estar relacionado con los clientes o usuarios, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

2. Vacante el cargo, el Consejo de Administración, deberá designar en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.

3. No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

a) Los fallidos 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.

d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la entidad

4. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:

a) Por incapacidad sobrevenida.

b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.

c) Por renuncia expresa.

d) En cualquier momento, por acuerdo del Consejo de Administración, por decisión fundamentada en una actuación manifiestamente negligente o impropia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo y en cualquier caso por causa grave o motivo justificado, en consonancia con lo exigido por el artículo 8.3 b) de la Orden ECO/734/2004.

ARTICULO 5°.- Asuntos de su competencia

Son de su competencia todas las quejas y aquellas reclamaciones cuya cuantía reclamada se estime superior a los 3.000 euros. Las reclamaciones de menor importe son competencia del Defensor del Cliente.

ARTICULO 6°.- Obligaciones de los departamentos

Todos los departamentos o servicios de la entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al cliente, siempre que este lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

La entidad dispondrá de un plazo máximo de veinte días para presentar sus alegaciones ante el Defensor del Cliente después de ser requerida para ello.

ARTICULO 7°.- Plazo para la presentación de la reclamación.

Los clientes y usuarios podrán presentar las reclamaciones ante la entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de dos años.

ARTICULO 8°.- Forma de presentación de las quejas

Los clientes y usuarios podrán presentar sus quejas o reclamaciones 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 deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

ARTICULO 9.- Procedimiento de la reclamación

1. El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberá constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

a) Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. o N.I.F. y datos referidos a registros públicos para empresas y datos del representante, si lo hubiere.

b) Motivo de la queja o reclamación

c) Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja o reclamación.

d) Declaración de que la queja o reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.

e) Lugar, fecha y firma

f) Pruebas documentales que fundamenten el tratamiento de la queja o reclamación

2. La reclamación puede ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, si lo hubiere, en cualquier oficina abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

ARTICULO 10°.-Admision a trámite

Las reclamaciones recibidas por las oficinas, deberán ser remitidas al Servicio de Atención al Cliente quien, cuando proceda de acuerdo con lo establecido por el Reglamento, lo remitirá a su vez al Defensor del Cliente.

Deberá informarse al reclamante de la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Todo lo anterior sin perjuicio del plazo de dos meses o un mes en el caso de consumidores, establecido en la norma para la resolución de la queja o reclamación desde la presentación de la misma en cualquier instancia de la Entidad. En todo caso, deberá acusarse recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado. En caso de que el cliente o usuario indique que lo está haciendo simultáneamente ante diferentes instancias, se le requerirá que elija una de ellas.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiesen establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en 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 para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses o un mes en el caso de consumidores, previsto para el trámite de la queja o reclamación.

El interesado podrá aportar la documentación posteriormente, en un nuevo procedimiento, sobre los mismos hechos, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan solo a la acción que en su momento se inició.

ARTICULO 11°.- Rechazo de las quejas o reclamaciones

1. El Servicio de Atención al Cliente solo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO 734/2004:

Las obligaciones recogidas en esta Orden estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades señaladas en el apartado anterior, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran 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. En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el Reglamento de funcionamiento.

2. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitarla.

3. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada.

El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTICULO 12°.- Tramitación de las reclamaciones

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 y servicios de su entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos, y, en cualquier caso, dentro de los plazos máximos señalados en el artículo 6º.

ARTICULO 13°.- Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente en ese momento, bien sea al Servicio de Atención al Cliente, bien al Defensor del Cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

2. 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 queja o reclamación con el interesado se refiere.

ARTICULO 14°.- Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses o un mes en el caso de consumidores, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, si lo hubiere, en cualquier oficina abierta al público, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

2. La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener 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 las buenas prácticas y usos financieros.

La resolución 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.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizara para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

4. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

El reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, en caso de no haber recibido respuesta del Servicios de Atención al Cliente o Defensor del Cliente, teniendo en cuenta los plazos indicados a continuación:

- Transcurridos dos (2) meses si son no consumidores.

- Transcurrido un (1) mes si son consumidores.

Asimismo, se advertirá a los consumidores que, transcurrido el plazo máximo de un año a contar desde la presentación previa de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad o el Defensor del Cliente, no se podrá acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

ARTICULO 15°.-Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.

b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

c) Los criterios generales contenidos en las decisiones

d) Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.

2. Un resumen del informe se integrará en la Memoria anual de la entidad.

ARTICULO 16.- Aprobación por el Consejo de Administración

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración y podrá ser ratificado, si así lo establecen los Estatutos, por la Junta General.

Será también el Consejo de Administración, el encargado de designar al Titular del SAC.

ARTICULO 17.- Verificación por el Banco de España

Este Reglamento deberá ser verificado por el Banco de España para su definitiva aprobación, así como cualquier modificación posterior que se realice.