

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**





## **PREÁMBULO**

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

- Artículo 1. Creación del Servicio y aprobación del Reglamento
- Artículo 2. Objeto y ámbito de aplicación
- Artículo 3. Modificación

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

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

- Artículo 4. Estructura organizativa
- Artículo 5. Designación
- Artículo 6. Idoneidad
- Artículo 7. Duración del mandato
- Artículo 8. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad
- Artículo 9. Cese.
- Artículo 10. Funciones
- Artículo 11. 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 o allanamiento
- Artículo 23. Desistimiento
- Artículo 24. Decisión y Notificación

### **TÍTULO III. OTROS ASPECTOS**

- Artículo 25. Relación con otras instancias
- Artículo 26. Informe anual



## **PREÁMBULO**

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, establece la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, así como la figura del Defensor del Cliente.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento y Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, se establece la obligación de que cada entidad o Banco apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Por tanto, este Reglamento para la Defensa del Cliente, se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Servicio de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones de los Usuarios de los servicios financieros de las sociedades financieras españolas del Grupo EVO tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

## **TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1. Creación del Servicio de Atención al Cliente del “GRUPO EVO” y aprobación del Reglamento.**

En cumplimiento de la normativa legal vigente, el Consejo de Administración de EVO BANCO, S.A.U. ha acordado la creación del Servicio de Atención al Cliente del Grupo EVO, cuya estructura y funcionamiento se regirá por el presente Reglamento y por lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo.

Igualmente, el Consejo de Administración de EVO BANCO, S.A.U. ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que ha sido sometido a la verificación del Banco de España. Del mismo modo, se han adherido al presente Reglamento las sociedades financieras españolas del Grupo EVO enumeradas en el Anexo I del presente documento.

### **Artículo 2. Objeto y ámbito de aplicación.**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente del Grupo EVO. El presente Reglamento se aplicará a las sociedades financieras del Grupo EVO que se adhieran a él, quedando bajo supervisión del Banco de España como Organismo Supervisor de la entidad dominante del Grupo EVO.

### **Artículo 3. Modificación.**

Cualquier modificación del contenido del presente Reglamento deberá ser sometida a la aprobación del Consejo de Administración de EVO BANCO, S.A.U., y posterior verificación del Banco de España. Las sociedades financieras del Grupo EVO se adhieren al texto del Reglamento que esté en vigor.

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

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

#### **Artículo 4. Estructura organizativa.**

El Servicio de Atención al Cliente 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. El Servicio de Atención al Cliente se integra en la Secretaría General del Banco y actuará con autonomía del resto de áreas y departamentos comerciales y operativos de las demás Divisiones del Grupo.

#### **Artículo 5. Designación.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será único para el Grupo EVO, y será designado por acuerdo del Consejo de Administración de EVO Banco, S.A.U., a propuesta de la Dirección General de la entidad. Las sociedades financieras del Grupo EVO se adhieren al texto del Reglamento que esté en vigor y al titular nombrado de este modo. Dicha designación será comunicada a las autoridades supervisoras competentes por razón de su actividad.

#### **Artículo 6. Idoneidad.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente, deberá tener honorabilidad comercial y profesional así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

#### **Artículo 7. Duración del mandato.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente, ostentará el cargo por un período indefinido.

#### **Artículo 8. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad.**

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- 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 el Grupo EVO.

#### **Artículo 9. Cese.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente, cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevinida, renuncia, cesación de su relación laboral con la entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 8. Asimismo, cesará en sus funciones por acuerdo expreso de revocación del Consejo de Administración de EVO Banco, S.A.U., que lo será, en todo caso, por causa grave y justificada, tomado como consecuencia del informe emitido por la Dirección General 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 10. Funciones.**

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

1. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios del Grupo EVO, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por el Grupo EVO, 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.

Se considerarán quejas las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente, que observe quien las formula, en el funcionamiento del Grupo EVO.

Se considerarán reclamaciones las acciones u omisiones del Grupo EVO 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.

2. Hacer llegar a la dirección del Grupo EVO, recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre “El Grupo EVO” y sus clientes. La política de gestión de quejas y reclamaciones del Grupo EVO incluye un análisis continuo de las causas origen de las mismas, así como si esas causas pueden afectar a otros servicios o productos, con el fin de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos o los posibles riesgos jurídicos y operacionales, para tratar de corregir esas causas. Este análisis permite igualmente la identificación y mitigación de los posibles conflictos de intereses.

#### **Artículo 11. Exclusiones.**

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral del Grupo EVO con sus empleados.
2. Las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o sometidos a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 20.2.
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 referidas a cuestiones cuya resolución sea discrecional del Grupo EVO tales como la concesión o denegación de determinadas operaciones, o la prestación de servicios y sus condiciones. Esta exclusión no afectará a las quejas formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte del Grupo EVO.
5. Las que tengan por objeto impedir el ejercicio de cualquier derecho del Grupo EVO frente al cliente, siempre que conste una intención manifiesta del cliente en dicho sentido.
6. Cualesquiera otras que no se encuadren dentro de las funciones reseñadas en el art. 10 del Reglamento.

#### **Artículo 12. Deber de cooperación.**

El Grupo EVO adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios del Grupo EVO de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### **Artículo 13. Deber de información.**

El Grupo EVO deberá facilitar a los clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, 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 todas las oficinas abiertas al público y en las páginas Web de las sociedades financieras españolas del Grupo EVO deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de un mes desde su presentación.
2. La existencia de los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente, para poder formular las quejas ante dichas instancias.
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 el Grupo EVO tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

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.

Podrán presentarse por escrito a la dirección postal del Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad reclamada o en la dirección electrónica habilitada a tal fin.

**Artículo 15. Plazo de presentación.**

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el reclamante tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El reclamante deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad al vencimiento de dicho plazo, en caso de que la presentación de la queja o reclamación se realice con posterioridad al transcurso de aquél.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

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

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de 1 MES 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 sin que haya pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros. También podrá hacerlo en un plazo inferior a 1 MES si el Servicio de Atención al Cliente resuelve antes del citado plazo y el reclamante no está conforme con el fallo emitido.

**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 el artículo 14, en el que se hará constar:

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, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
3. Oficina u oficinas, 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.

**Artículo 18. Admisión a trámite.**

Recibida la queja o reclamación por el Grupo EVO en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del reclamante por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.



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

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

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que complete 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 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.**

Sólo podrá rechazarse 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.**

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 del Grupo EVO cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba 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 o Allanamiento.**

El Servicio de Atención al Cliente, 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. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento el Grupo EVO se allanase a la petición del cliente.

**Artículo 23. Desistimiento.**

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

**Artículo 24. Decisión y Notificación.**

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 a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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 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 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

**TÍTULO III. OTROS ASPECTOS**

**Artículo 25. Relación con otras instancias.**

El Grupo EVO atenderá, por medio del Titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo establecido en su normativa reguladora.

**Artículo 26. Informe anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de las entidades que les es aplicable este Reglamento, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos del Art.17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo Parte del informe resumido se integrará en la memoria de las sociedades financieras españolas del Grupo EVO adheridas al presente Reglamento.

**ANEXO I. ENTIDADES DEL GRUPO EVO SUJETAS AL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE**

- **EVO Banco, S.A.U.**
- **EVOFINANCE E.F.C., S.A.U**

**ANEXO II. DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DEL GRUPO EVO**

**Por correo postal:**

Servicio de Atención al Cliente  
Calle Serrano 45  
28001 Madrid

**Por correo electrónico:**

atencioncliente@evobanco.com



