



# Reglamento para la Defensa del Cliente de Banca Pueyo



## TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1º. **Ámbito de aplicación**

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, SAC) de Banca Pueyo, S.A. (el Banco, en lo sucesivo) de conformidad 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 (publicada en el Boletín Oficial del Estado de 24 de marzo de 2004).

### Artículo 2º. **Objeto**

1. Al SAC corresponde, conforme a las competencias y procedimiento establecidos en el presente Reglamento, atender y resolver 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 el Banco.
2. Las quejas y reclamaciones habrán de referirse a los intereses y derechos legalmente reconocidos a favor de los clientes, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

### Artículo 3º. **Aprobación y modificación del Reglamento**

1. El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Banco y sometido a la verificación del Banco de España.
2. Las modificaciones del presente documento deberán ser sometidos a la aprobación y verificación a las que se alude en el párrafo anterior.

## TÍTULO II. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Capítulo I. **Requisitos y deberes**

#### Artículo 4º. **Designación del Titular**

1. El Titular del SAC será designado por el Consejo de Administración del Banco, quien deberá mostrar su conformidad a la vista del informe favorable y la propuesta que le eleve el Comité de Nombramientos y Retribuciones.
2. Los candidatos a titular del SAC deberán contar con la adecuada **competencia, experiencia y cualificación**, tanto personal como profesional, ser **personas honorables idóneas** y cumplir los requisitos de **aptitud y capacidad** necesarios para el ejercicio del cargo.
3. Los candidatos deberán aportar a la Secretaría del Consejo toda la documentación que le sea requerida. Esta documentación será trasladada por la Secretaría del Consejo al Comité de Nombramientos y retribuciones para que lleve a cabo la evaluación del mismo y emita el informe pertinente. Dicho informe será elevado, junto con la propuesta de nombramiento o renovación, al Consejo de Administración a efectos de su aprobación definitiva.

4. Evaluado favorablemente el candidato por el Comité de Nombramiento y Retribuciones y aprobado su nombramiento por el Consejo de Administración, este, a través de Secretaría, comunicará el nombramiento al Banco de España.

#### **Artículo 5º. Autonomía y medios**

1. El Banco adoptará las medidas necesarias para separar el SAC de los restantes servicios comerciales u operativos del Banco, de modo que se garantice que el SAC tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.
2. El Banco se asegurará de que el SAC esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

#### **Artículo 6º. Duración del cargo de Titular**

El nombramiento del Titular del SAC tendrá una duración de tres años, y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno el Banco.

#### **Artículo 7º. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del cargo de Titular**

No podrán ejercer el cargo de Titular del SAC:

- (i) quienes hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados;
- (ii) quienes se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral;
- (iii) 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; o
- (iv) quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

#### **Artículo 8º. Terminación del cargo de Titular**

1. El Titular del SAC cesará en su cargo por expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que el Banco acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 4º de este Reglamento, o por acuerdo motivado del Consejo de Administración del Banco en los siguientes casos:

- (i) Concurrencia de cualquiera de las causas de incompatibilidad e inelegibilidad anteriormente indicadas.
- (ii) Incapacidad sobrevenida.
- (iii) Renuncia.
- (iv) Actuación notoriamente negligente en el ejercicio de su cargo.

2. Vacante el cargo, y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Titular del SAC cesado, el Banco procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los **treinta días siguientes** al que se produjo la vacante.

### **Artículo 9º. Funciones**

Es función del SAC la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes del Banco derivados de sus relaciones con los mismos, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca. En cumplimiento de su función, corresponde al SAC:

- (i) Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen en relación con las operaciones o servicios bancarios o financieros, siempre que sus *quejas* se refieran a tardanzas, desatenciones o defectos en el funcionamiento de dichos servicios financieros, y sus *reclamaciones* se refieran a la pretensión de obtener la restitución de 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 y, en particular, del principio de equidad. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que el propio Banco le someta respecto a sus relaciones con sus clientes, cuando el mismo Banco lo considere oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los clientes y el Banco al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambos.
- (ii) Presentar, formular y realizar ante el Banco informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre el Banco y sus clientes.

### **Artículo 10º. Materias excluidas**

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del SAC:

- (i) Las relaciones entre el Banco y sus empleados o accionistas, sin perjuicio del derecho de unos y otros a presentar reclamaciones o quejas que deriven de las operaciones bancarias que realicen con el Banco.
- (ii) Las cuestiones que se refieren a las decisiones del Banco relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones. Esta exclusión no afectará, sin embargo, a las cuestiones referidas a la falta de diligencia o dilación en la comunicación al interesado de las decisiones de este tipo tomadas por parte del Banco.
- (iii) Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por el Servicio de Reclamaciones del Supervisor Financiero correspondiente.
- (iv) Las dirigidas manifiestamente a impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho del Banco contra sus clientes.

### **Artículo 11º. Obligaciones del Banco**

El Banco adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del SAC y para asegurar la autonomía de sus decisiones. En particular, corresponde al Banco:

- (i) Colaborar con el SAC en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquel en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- (ii) Poner a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:
  - i. La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica habilitada a tal fin, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones en los plazos establecidos en el artículo 18º de este Reglamento desde su presentación en el SAC o ante cualquier otra instancia de la Entidad, incluidas sus oficinas abiertas al público.
  - ii. La existencia de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de agotar la vía previa de reclamación al SAC para poder formular las quejas ante dichos Servicios.
  - iii. El presente Reglamento.
  - iv. Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.
- (iii) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del SAC y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado v) del artículo 8º.1 del presente Reglamento.

## **Capítulo II. Aspectos procedimentales**

### **Artículo 12º. Forma de las notificaciones y requerimientos**

Las notificaciones y requerimientos que el SAC deba realizar al reclamante se practicarán en la forma designada expresamente por el cliente y, en su defecto, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

### **Artículo 13º. Presentación de las quejas y reclamaciones: forma, lugar y plazo**

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en 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 normativa de firma electrónica en vigor.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios indicados en el apartado anterior, en el que se hará constar:

- (i) 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.
- (ii) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- (iii) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- (iv) 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.
- (v) 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.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC, en cualquier oficina del Banco, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

4. La entidad debe asegurar al usuario el acuse de recibo de la queja o reclamación por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

5. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el SAC tiene carácter totalmente gratuito.

#### **Artículo 14º. Plazo de presentación**

1. La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el SAC deberá hacerse dentro del plazo de dos años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

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

#### **Artículo 15º. Admisión a trámite**

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, servicio o departamento objeto de la queja o reclamación, esta será remitida al SAC a la mayor brevedad posible.

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

Una vez recibida la reclamación, el SAC, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si la reclamación es o no de su competencia, o si la misma no puede ser admitida a trámite.

2. Si el SAC no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante 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, todo ello sin perjuicio del derecho que pudiera corresponder al cliente para la presentación de una nueva queja o reclamación al respecto en los términos que establece el presente Reglamento.

El plazo empleado por el reclamante para aclarar los hechos y/o completar la documentación a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo máximo para resolver la queja o reclamación.

3. El SAC solo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- (i) 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.
- (ii) 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 o no quede acreditada suficientemente la identidad del reclamante o la capacidad de representación alegada.
- (iii) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 2.2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.
- (iv) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- (v) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.
- (vi) Cuando se trate de quejas o reclamaciones excluidas de su conocimiento conforme al artículo 10º de este Reglamento.

Cuando el SAC tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, 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.

### **Artículo 16º. Tramitación**

Durante la tramitación del expediente, el SAC podrá recabar, tanto del reclamante como del Banco, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El SAC podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

### **Artículo 17º. Allanamiento y desistimiento**

1. Si a la vista de la queja o reclamación la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos, 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 relación con el interesado se refiere. No obstante, el SAC, en el marco de sus funciones, podrá acordar la continuación del mismo para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

### **Artículo 18º. Plazo de resolución de expedientes**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes (si se trata de consumidores) o de dos meses (si se trata de no consumidores), contado a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada.

En las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago en relación 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, el expediente deberá finalizar a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la queja o reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del SAC, este enviará una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y 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.

2. Transcurrido el plazo correspondiente para resolver sin que haya pronunciamiento del SAC, el cliente podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros.

## **Capítulo III. Resoluciones dictadas por el SAC y sus efectos**

### **Artículo 19º. Resolución y notificación**

1. Las resoluciones que se dicten serán siempre motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de

transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

2. La resolución será notificada al reclamante en el plazo máximo de diez días naturales, a contar desde su fecha, en la que se mencionará expresamente la facultad que le asiste para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Supervisor Financiero que corresponda por razón de la materia.

3. Dicha notificación se realizará por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos establecidos en la normativa de firma electrónica en vigor, según haya designado expresamente el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que se hubiera presentado la queja o reclamación.

### **Artículo 20º. Efectos de la resolución**

La resolución del SAC tiene carácter 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 21º. Archivo y custodia de expedientes**

La información relativa a los expedientes y a su contenido que se tramiten por el SAC estarán bajo su poder, obligándose este último a guardar secreto sobre su contenido y actuaciones.

## **TÍTULO III. OTROS ASPECTOS**

### **Artículo 22º. Del informe anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo de Administración del Banco un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- (i) 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.
- (ii) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- (iii) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- (iv) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre el Banco y sus clientes. Asimismo, el Banco podrá acordar la

publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual del Banco.

### **Artículo 23º. De la relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros**

El Banco atenderá, por medio del Titular del SAC o por otra persona específicamente designada, 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, en los plazos que estos determinen, de conformidad con las normas que les sean de aplicación.

### **Artículo 24º. De la inadmisión a trámite de una reclamación por las entidades de resolución alternativa**

En virtud de lo establecido en el artículo 18.1 e) de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, transcurrido más de un año desde la interposición de una reclamación ante el Banco o el SAC, el consumidor no podrá presentarla ante los Servicios de Reclamaciones competentes.

## **DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA**

En todo lo no previsto en este Reglamento, será de aplicación la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.

Fecha	Órgano	Motivo	Versión
01-06-2004	Consejo de Administración	Aprobación inicial	1.0
30-05-2005	Consejo de Administración	Modificación	2.0
12-11-2012	Consejo de Administración	Modificación	3.0
16-07-2015	Consejo de Administración	Modificación	4.0
28-10-2019	Consejo de Administración	Modificación	5.0
2022	Consejo de Administración	Inclusión del control de versiones	6.0
24-03-2025	Consejo de Administración	Modificación	7.0
28-04-2025	Consejo de Administración	Correcciones de errores BdE	7.1