

**REGLAMENTO DEL  
SERVICIO DE ATENCIÓN  
AL CLIENTE**

# INDICE

1. **Ámbito de actuación y descripción del Servicio de Atención al Cliente.**
2. **Características del Servicio de Atención al Cliente.**
  - 2.1. Titular del SAC.
  - 2.2. Autonomía y Medios.
  - 2.3. Condiciones del Titular del Servicio.
  - 2.4. Duración del cargo de Titular.
  - 2.5. Causas de Incompatibilidad.
  - 2.6. Terminación del Cargo del Titular.
  - 2.7. Funciones y competencias del Titular del SAC.
  - 2.8. Obligaciones de la entidad.
3. **Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.**
  - 3.1. Forma, contenido y medios de presentación de las quejas y reclamaciones.
  - 3.2. Admisión a trámite.
  - 3.3. Procedimiento de tramitación.
    - 3.3.1. Análisis.
    - 3.3.2. Allanamiento y desistimiento.
    - 3.3.3. Notificación y finalización.
    - 3.3.4. Efectos de la Resolución.
4. **Relación con los Órganos Supervisores.**
5. **Informe anual.**
6. **Modificación del Reglamento.**
7. **ANEXO-1**

## **1. Ámbito de actuación y descripción del Servicio de Atención al Cliente.**

En virtud de las funciones que le atribuye la Orden Ministerial 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 y de lo dispuesto en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, el Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC) se constituye como una unidad que, de manera independiente, atiende y resuelve las quejas y reclamaciones de todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros de la Entidad adherida a este Reglamento (ANEXO-1).

A los efectos de una mayor claridad, se entenderá por:

- **QUEJAS:** Las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras.
- **RECLAMACIONES:** Aquellas que ponen de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, hechos concretos 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.

Las pautas a tener en cuenta con relación al funcionamiento de este servicio son las siguientes:

- Las quejas y reclamaciones deberán referirse a 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.
- El plazo máximo para la resolución de las quejas y reclamaciones es de dos meses a partir de su fecha de presentación ante cualquier oficina abierta al público de la entidad, en la dirección de correo electrónico y postal habilitadas a tal fin o ante el SAC.
- A partir de la finalización del plazo de dos meses señalado en el párrafo anterior sin que el SAC o, en su caso, el defensor hayan comunicado su resolución al reclamante, éste podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor competente por razón de la materia.
- Sin que haya finalizado dicho plazo de dos meses, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor competente por razón de la materia, si éste estuviera en desacuerdo con la resolución comunicada por el SAC.
- Todos los departamentos y servicios de la Entidad adherida a este Reglamento deben facilitar al SAC cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

- Las resoluciones adoptadas por el SAC favorables al reclamante vinculan a la Entidad adherida.

## **2. Características del Servicio de Atención al Cliente.**

### **2.1. Titular del SAC.**

El Titular del SAC será nombrado por el Director General de la Entidad adherida a este Reglamento (ANEXO-1).

### **2.2. Autonomía y Medios.**

La Entidad adherida a este Reglamento adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes departamentos comerciales u operativos de la Entidad, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

Asimismo, se asegurará que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Se establecerán procedimientos y se dotará de medios adecuados con objeto de permitir que el Servicio:

1. Reciba en un plazo máximo de diez días hábiles las quejas o reclamaciones presentadas en cualquier centro de la Entidad adherida a este Reglamento.
2. Recabe de los distintos departamentos de la Entidad adherida toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
3. Emita la resolución de la queja y reclamación en el plazo establecido al efecto.

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

La Entidad adherida deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

### **2.3. Condiciones del Titular del Servicio.**

El Titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

### **2.4. Duración del cargo de Titular.**

El nombramiento del Titular del Servicio se producirá por un período de cuatro años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces se considere oportuno.

### **2.5. Causas de incompatibilidad.**

No podrán ser elegidos para el cargo de Titular del Servicio aquellas personas que tengan antecedentes penales, se encuentren procesados o se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.

### **2.6. Terminación del cargo de Titular.**

El Titular del Servicio cesará en su cargo a la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad acordara su renovación.

Asimismo, será cesado en el cargo por haber sido condenado por delito en sentencia firme.

Será competente para cesar al Titular del Servicio de Atención al Cliente el Director General de la Entidad adherida a este Reglamento el cual estará motivado en todo caso por la ocurrencia de causa grave o justificada. Se dejará constancia en el acuerdo del motivo del cese.

Una vez el cargo quede vacante, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular del mismo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

Tal y como se instruye en la Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo, tanto el actual Titular como el que pudiera sustituirle deben cumplir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia para el ejercicio de sus funciones en los términos previstos en la referida Orden.

Su nombramiento se comunica al Banco de España y al Servicio de Reclamaciones del supervisor competente por razón de la materia.

### **2.7. Funciones y competencias del Titular del SAC.**

Es competencia del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes legal o contractualmente reconocidos, así como procurar que las relaciones entre la entidad y

sus clientes se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Asimismo, será competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección a la clientela y transparencia.

En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Servicio:

- Interlocución con los consejos de administración u órganos equivalentes de la Entidad adherida al SAC.
- Interlocución, en su caso, con los defensores de cliente designados por dicha Entidad.
- Presentación del Informe Anual del SAC ante los consejos de administración u órganos equivalentes de la Entidad adherida al Servicio.
- Gestión de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes:
  - Admisión a trámite de las quejas y reclamaciones
  - Solicitud de información y documentación a las unidades implicadas
  - Seguimiento de las solicitudes
  - Análisis
  - Propuesta de resolución
  - Confección de la respuesta al cliente
  - Cierre del expediente

## **2.8. Obligaciones de la entidad.**

La Entidad colaborará con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitará toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la Entidad adherida están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.

La Entidad adherida al SAC debe mantener a disposición de sus clientes y usuarios, en todos y cada uno de los centros abiertos al público, así como en sus páginas web la información siguiente:

- Existencia del SAC y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de los medios dispuestos para la interposición de quejas y reclamaciones.

- Existencia de un Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.
- Obligación por parte de la Entidad adherida de atender y resolver las quejas y reclamaciones formuladas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en el SAC, en cualquier oficina abierta al público de la Entidad adherida así como en la dirección de correo electrónico y postal habilitada a tal fin (ANEXO-1).
- Referencia al Servicio de Reclamaciones del supervisor competente por razón de la materia, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

### **3. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.**

#### **3.1. Forma, contenido y medios de presentación de las quejas y reclamaciones.**

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 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La presentación de quejas y reclamaciones se realizará mediante un documento en el que se hará constar:

- a) 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.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Centro, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) 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.
- e) Lugar, fecha y firma.

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio 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.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas.

El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

En cuanto a las presentaciones de las quejas o reclamaciones, éstas podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Entidad adherida así como en la dirección de correo electrónico y postal habilitada a tal fin (ANEXO-1).

### **3.2. Admisión a trámite.**

El SAC recibe las quejas y reclamaciones que hayan sido presentadas en cualquier instancia de la Entidad adherida, una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

El titular del SAC deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver. La fecha de presentación, de la que se dejará constancia, será la de entrada en cualquier instancia de la Entidad.

Si en la reclamación o queja recibida no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no se pudiesen establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación formulada, el SAC requerirá mediante comunicación por escrito al firmante para completar la documentación presentada 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.

Sin perjuicio de lo anterior, el interesado podrá aportar dicha documentación posteriormente en un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos.

El plazo dado para completar la documentación interrumpirá el cómputo de dos meses desde la entrada en la Entidad adherida de la queja o reclamación y cumplido el trámite, aquel se reanudará y no se iniciará desde el comienzo.

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

- 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 los mismos se encuentren pendientes 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 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 Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo, que especifica que:

“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”.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.

El SAC remitirá al reclamante una comunicación por escrito exponiendo los motivos de la no admisión a trámite de su queja o reclamación, dándole un plazo de diez días naturales para la presentación de sus alegaciones. Cuando la respuesta del interesado no modifique las causas de la inadmisión, el SAC le comunicará al reclamante la decisión final adoptada.

Asimismo, el SAC se abstendrá de gestionar toda queja o reclamación cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia. En tal caso, el SAC notificará por escrito y de manera motivada al interesado el cese de sus gestiones.

### **3.3. Procedimiento de tramitación.**

A efectos del cómputo del plazo de dos meses para la resolución de la queja o reclamación, el SAC remite un acuse de recibo por escrito al reclamante, dejando constancia de la fecha de presentación que será la de entrada en cualquier instancia de la Entidad.

#### **3.3.1. Análisis.**

Una vez analizada toda la información y, en su caso, los documentos recibidos, se comprueba su adecuación tanto a la normativa interna de la Entidad objeto de queja o reclamación como a las prescripciones del organismo regulador competente.

En el caso de considerarlo necesario, el SAC podrá requerir al informante cuantas aclaraciones o aportaciones de datos complementarias estime oportunas para la emisión de un pronunciamiento debidamente fundamentado.

### **3.3.2. Allanamiento y desistimiento.**

Si a la vista de la queja o reclamación la Entidad rectifica su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente (SAC-defensores del cliente) y justificarlo documentalmente.

Cuando el SAC tiene conocimiento de que se ha producido el desistimiento del cliente, bien por comunicación directa de éste, bien a través de la Entidad adherida, se procede a la inmediata finalización del procedimiento y al archivo del expediente sin más trámite.

En aquellos asuntos cuya resolución requiere un allanamiento que tenga consecuencias de carácter económico, el SAC requerirá a la Entidad adherida la mayor diligencia posible en la ejecución de los trámites así como la aportación de la pertinente justificación documental.

### **3.3.3. Notificación y finalización.**

La resolución del asunto se efectúa siempre de manera motivada y a tenor de las conclusiones alcanzadas sobre la solicitud del reclamante y la información sometida a análisis.

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. 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.

Una vez dictada la resolución, será notificada al reclamante en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

No obstante lo anterior, en aquellos casos en los que la queja o reclamación se recibe por medios informáticos, electrónicos o telemáticos y no se cumplen los requisitos previstos en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica, el SAC remite una comunicación al emisor del mensaje conforme el envío de la resolución se efectúa por correo postal a la dirección del interesado registrada en la Entidad adherida.

En el supuesto de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se aportarán al reclamante las razones que lo justifiquen.

Las decisiones con que finalizan los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionan expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor competente por razón de la materia.

En todos los casos, se remite copia de la respuesta confeccionada al centro, departamento o servicio implicado.

Una vez incorporada al expediente la copia de la notificación dirigida al interesado, se registra la finalización de los trámites en la base de datos del SAC.

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación en cualquier instancia de la entidad para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor competente por razón de la materia.

Los reclamantes podrán acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor competente por razón de la materia antes de los dos meses en caso de disconformidad con la resolución del SAC.

#### **3.3.4. Efectos de la Resolución.**

En caso de que la resolución sea favorable al reclamante, se ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

#### **4. Relación con los Órganos Supervisores.**

La Entidad adherida al SAC atenderá a través de un representante designado al efecto los requerimientos que los Órganos Supervisores puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y por los medios que éstos determinen de conformidad con lo establecido en sus correspondientes Reglamentos (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por el que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

#### **5. Informe anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC confecciona un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que se presenta, a través del Titular del Servicio, ante el Director General de la Entidad adherida.

La composición del informe anual es la siguiente:

1. Resumen estadístico:
  - Total de quejas y reclamaciones atendidas.
  - Quejas y reclamaciones admitidas a trámite.
  - Número y causas de las inadmisiones.
  - Cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones.
  - Cuantías e importes afectados.
2. Resumen de las decisiones dictadas con la relación de casos favorables y desfavorables para el reclamante.
3. Criterios generales aplicados en las resoluciones. Al amparo de la normativa en materia de transparencia y protección de la Clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
4. Recomendaciones o sugerencias: Propuestas derivadas de la experiencia del SAC en el tratamiento de las quejas y reclamaciones atendidas.

Dentro del primer mes de cada año, la Entidad adscrita deberá facilitar al SAC una relación de las reclamaciones recibidas de sus respectivos servicios de reclamaciones de los Supervisores para su incorporación al informe anual. Dicha información deberá adecuarse al mismo modelo de especificaciones detallado anteriormente.

## **6. Modificación del Reglamento.**

Este Reglamento así como sus futuras modificaciones, una vez aprobadas por el Director General de la Entidad adherida, ha de ser verificado previamente por el Banco de España.

## 7. ANEXO-1

Entidad adherida a este Reglamento del Servicio de Atención al Cliente:

- **CREDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING SUCURSAL EN ESPAÑA**

Dirección del Servicio de Atención al Cliente:

Correo postal:

- **Paseo de la Castellana nº 1 Madrid 28046**

Correo electrónico:

- **atencion.cliente@ca-lf.com**