

Reglamento para la Defensa del Cliente

Servicio de Atención al Cliente
GE Capital Bank, S.A.

ÍNDICE

Preámbulo

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Aprobación y modificación

Título II

Servicio de Atención al Cliente

Capítulo I

Requisitos y deberes

Artículo 3. Designación

Artículo 4. Duración del mandato

Artículo 5. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

Artículo 6. Funciones

Artículo 7. Deber de cooperación

Artículo 8. Deber de información

Capítulo II

Aspectos procedimentales

Artículo 9. Presentación de las quejas o reclamaciones

Artículo 10. Plazo de presentación

Artículo 11. Plazo de resolución de expediente

Artículo 12. Contenido del documento de presentación

Artículo 13. Admisión a trámite

Artículo 14. Inadmisión

Artículo 15. Tramitación

Artículo 16. Allanamiento y desistimiento

Artículo 17. Finalización y notificación

Artículo 18. Reserva. Custodia de los expedientes.

Artículo 19. Aceptación del Reglamento

Capítulo III

Otros aspectos

Artículo 20. Informe Anual

Artículo 21. Verificación del presente Reglamento

Preámbulo

En la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, a fin de defender a los clientes de las entidades financieras, se establece la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de implantar un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

En virtud de 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, se establece la obligación de que cada entidad apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Servicio de Atención al Cliente.

Por consiguiente, el presente Reglamento para la Defensa del Cliente se aprueba en cumplimiento de las citadas disposiciones, para regular el Servicio de Atención al Cliente con el ánimo de mejorar las relaciones de los clientes con GENERAL ELECTRIC CAPITAL BANK, S.A., tratando de reservar su confianza y ofreciéndoles un grado de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones del modo más satisfactorio.

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la entidad GENERAL ELECTRIC CAPITAL BANK, S.A.

Artículo 2. Aprobación y modificación

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.

Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Administración de GENERAL ELECTRIC CAPITAL BANK, S.A.

Título II

Servicio de Atención al Cliente

Capítulo I Requisitos y deberes

Artículo 3. Designación

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 u órgano equivalente de la entidad.
3. El nombre del titular deberá ser comunicado al servicio de reclamaciones del Banco de España y al Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de crédito.

Artículo 4. Duración del mandato

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado mediante acuerdo del Consejo de Administración por un plazo indefinido y podrá ser cesado según se establece en el artículo 5.

Artículo 5. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

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

2. Vacante el cargo, el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad, 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 u órgano equivalente de la entidad, o la dirección general de la entidad.
- La decisión del cese será siempre motivada y justificada.

Artículo 6. Funciones

Corresponde al Servicio de Atención al Cliente el atender y resolver todas las quejas y reclamaciones.

Artículo 7. Deber de cooperación

Todos los departamentos o servicios de la entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al cliente, siempre que éste 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 solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 8. Deber de información

La entidad deberá facilitar a los clientes a través de medios adecuados de información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de sus direcciones postales y electrónicas, así como del contenido del presente Reglamento y 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 su página Web deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de sus direcciones postales y electrónicas, con precisa expresión de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes en el plazo de dos meses a partir de su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.

b) La existencia del servicio de reclamaciones del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente.

c) El presente Reglamento.

d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

Capítulo II

Aspectos procedimentales

Artículo 9. Presentación de las quejas o reclamaciones

Todo cliente de la entidad tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo exigir esta entidad al cliente pago por dicho concepto.

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en soporte de 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.

La queja o reclamación podrá ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, así como en la dirección de correo postal o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 10. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a partir de la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente puede inadmitir las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior.

Artículo 11. Plazo de resolución de expediente

La entidad GENERAL ELECTRIC CAPITAL BANK, S.A. está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes, en el plazo de dos meses.

Este plazo empezará a contar desde el momento de la presentación de la queja o reclamación, de acuerdo con el Artículo 10.

Artículo 12. Contenido del documento de presentación

El procedimiento se iniciará con la presentación del escrito de queja o reclamación a través de cualquiera de los medios citados en el Artículo 10, y en él se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que le represente, debidamente acreditada; número de documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referentes al registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con clara especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañado de pruebas documentales que fundamenten el tratamiento de la queja o reclamación.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja.
- d) Expresa declaración del reclamante de que la materia de objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada por un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Artículo 13. Admisión a trámite

Las quejas o reclamaciones recibidas por las oficinas, deberán ser remitidas al departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Una vez recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura de expediente y por escrito se acusará recibo de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese 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 previsto para el trámite de la reclamación.

Artículo 14. Inadmisión

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 que no puedan ser reparados, entendiéndose como reparables los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación o bien los supuestos en que existan defectos de forma en su presentación.

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, 11 de marzo.

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.

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

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones. Si al vencimiento del plazo no se reciban alegaciones, se archivará al expediente; si el interesado hubiese respondido, pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 15. Tramitación

El departamento del 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 consideren 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.

Artículo 16. 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 al Servicio de Atención al 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 reclamación con el interesado se refiere.

Artículo 17. Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el departamento o Servicio de Atención al Cliente 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.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expediente 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 utilizará 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 servicio de reclamaciones del Banco de España.

Artículo 18. Reserva. Custodia de los expedientes.

1. Los reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y a la obtención de copia o duplicado de éstos y de las comunicaciones que les dirija el Servicio de Atención al Cliente.

2. La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento expreso de los interesado, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a las partes intervinientes.

Artículo 19. Aceptación del Reglamento

La presentación de una reclamación supone la aceptación del presente Reglamento.

Capítulo III Otros aspectos

Artículo 20. Informe Anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente o ante la dirección general de la sucursal, en su caso, 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.

Artículo 21. Verificación del presente Reglamento

Este Reglamento deberá ser verificado por el Banco de España para su definitiva aprobación.