

Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de Triodos Bank NV Sucursal en España

CAPÍTULO I

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1. Objeto

El presente reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente de Triodos Bank NV, Sucursal en España (en adelante, el Servicio de Atención al Cliente o SAC), el cual tiene como objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios financieros de la Sucursal, cuando estas no hayan sido resueltas de manera satisfactoria para los usuarios de servicios financieros de la Sucursal por las oficinas y centros que prestan el servicio.

Se clasificará por queja o reclamación de acuerdo con las siguientes consideraciones:

Tienen la consideración de **quejas** las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las de- moras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que observen en el funcionamiento de las entidades financieras.

Las **reclamaciones** son 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 a los usuarios de servicios financieros o de las buenas prácticas y usos financieros.

Art. 2. Regulación

El presente reglamento está adaptado a las exigencias de la Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras.

Otras normativas relacionadas con la resolución de reclamaciones de los usuarios de servicios financieros frente a las entidades financieras son la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la 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, así como la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

A su vez, otra normativa relativa al respecto es 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.

Así como el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Art. 3. Ámbito de aplicación

Las obligaciones recogidas en este reglamento 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 Triodos Bank NV, Sucursal en España (en adelante, Triodos Bank), 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 los usuarios de servicios financieros o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

CAPÍTULO II

REQUISITOS Y DEBERES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Art. 4. Composición

El Servicio de Atención al Cliente dispone de autonomía suficiente para que sus decisiones no puedan verse afectadas por conflictos de interés, siendo independiente de los servicios comerciales y operativos de la organización.

Sus integrantes tienen plena competencia y libertad de actuación en lo relativo a las funciones del SAC.

Estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

El SAC establecerá los procedimientos adecuados para que los requerimientos de información que realice a las unidades de negocio implicadas se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Art. 5. Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente

El titular del SAC es designado por la Dirección General de Triodos Bank. Sin perjuicio de que la Dirección General de la Sucursal valore la honorabilidad comercial y profesional, sí como los conocimientos y experiencias del candidato, el titular del SAC finalmente elegido deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuadas para desempeñar sus funciones. No resultarán elegibles las personas que puedan presentar conflictos de intereses en el desarrollo de sus funciones.

El nombramiento del titular del SAC deberá comunicarse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y a la autoridad o autoridades supervisoras que corresponda.

El titular será el responsable de la relación con los tres servicios de reclamaciones antes mencionados.

DE LA DURACIÓN Y CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE DEL CARGO DE TITULAR.

1. Duración

El titular del Servicio de Atención al Cliente se elige por un periodo de dos años, si bien el designado podrá ser renovado para el cargo por sucesivos plazos de dos años, sin límite.

2. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del titular

Es causa de incompatibilidad e inelegibilidad para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente, el estar vinculado a algún servicio o departamento operativo o comercial de la Sucursal.

3. Terminación del cargo

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Sucursal acordara su renovación en la forma establecida en el artículo anterior.
- b. Incapacidad sobrevenida.
- c. Haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.
- d. Renuncia presentada ante la Dirección General de Triodos Bank.
- e. Acuerdo de la Sucursal fundado en causas objetivas y graves.

Vacante el cargo, y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el titular del Servicio de Atención al Cliente cesado, la Sucursal procederá al nombramiento de un nuevo titular del mismo dentro de los treinta días siguientes a aquel en que se produjo la vacante.

CAPÍTULO III

FUNCIONES Y OBLIGACIONES

Art. 6. Funciones del SAC

El Servicio de Atención al Cliente tendrá las siguientes funciones:

- a) Defender los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros de Triodos Bank, 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.
- b) Atender, de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente reglamento, todas las reclamaciones relacionadas con actuaciones negligentes e injustas de la Sucursal, y especialmente cualquier reclamación que pueda suponer un incumplimiento por parte de Triodos Bank de la normativa sobre transparencia bancaria.
- c) Presentar, formular y realizar ante la Sucursal 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 la Sucursal y los usuarios de servicios financieros de la Sucursal.

En todo caso, quedan fuera del ámbito de competencia del SAC las reclamaciones relativas a las decisiones de Triodos Bank de celebrar determinados contratos con una persona determinada y, en particular, las concesiones o denegaciones de créditos. Sí serán de su competencia aquellos expedientes que versen sobre supuestas demoras o negligencias en la comunicación a los interesados de dichas decisiones.

Art 7. Obligaciones de la Sucursal

La Sucursal dotará las medidas oportunas para:

- Colaborar con el Servicio de Atención al Cliente en todo aquello que permita un mejor desempeño de sus funciones y muy especialmente en facilitar a la mayor brevedad posible cuanta información solicite relativa a las materias que entran dentro de sus funciones.
- Cuidar de que todas las oficinas, departamentos y servicios de la Sucursal colaboren con el Servicio de Atención al Cliente cuando fueran requeridos para ello y den rápido cumplimiento a las decisiones que les vinculen.
- Garantizar la autonomía e independencia del Servicio de Atención al Cliente.

Triodos Bank pondrá a disposición de los usuarios de servicios financieros de la Sucursal, tanto en sus oficinas como en la página web desde la que opera, la siguiente información:

- a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, su dirección postal y dirección electrónica.

- b) La obligación por parte de Triodos Bank de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros de la Sucursal en el plazo máximo de un mes desde su presentación.
- c) No obstante, en el caso de las reclamaciones que presenten los usuarios relativas a los servicios de pago de la Sucursal, el Servicio de Atención al Cliente procederá a resolverlas en un plazo no superior a 15 días hábiles desde la presentación de la reclamación. En situaciones excepcionales en las que por causas ajenas a la voluntad de Triodos no puede ofrecerse una respuesta dentro de dicho plazo, el Servicio de Atención al Cliente enviará una respuesta provisional informando de los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y del plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En caso de que concurran circunstancias excepcionales, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva por el reclamante no excederá de un mes.
- d) El presente reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa sobre transparencia y protección al usuario de servicios financieros.
- f) Identidad y formas de contacto de 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. En todo caso, será necesario que el usuario de servicios financieros agote la vía del Servicio de Atención al Cliente antes de formular su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Art. 8. Presentación de las quejas y reclamaciones. Forma y plazo

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse:

- a) Personalmente o mediante representación.
- b) En soporte papel o a través de los 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 Ley 6/2020, de 11 de noviembre, de firma electrónica.

En todo caso, las reclamaciones deberán formularse en el plazo de cinco años, a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, siempre respetando ese plazo mínimo

de dos años desde que el usuario de servicios financieros tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Transcurrido dicho plazo, la vía de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente se entenderá caducada, con independencia de las actuaciones que el usuario de servicios financieros de la Sucursal considere procedentes.

En el documento de presentación de las quejas o reclamaciones 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 registros públicos de las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamentos o servicios 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.

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

Art. 9. Lugar de presentación

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas:

- Por correo postal a la atención del Servicio de Atención al Cliente.
- En cualquier oficina abierta al público de la Sucursal.
- En la dirección de correo electrónico habilitada por Triodos Bank a tal fin.

Art. 10. Apertura de expediente

El procedimiento de presentación de reclamaciones ante el SAC y su posterior tramitación tendrán carácter gratuito.

Recibida la queja o reclamación, en el caso de que no haya sido resuelta por la oficina o servicio objeto de la misma a favor del usuario de servicios financieros de la Sucursal, esta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

El SAC deberá enviar al usuario de servicios financieros acuse de recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo de plazos y procederá a la apertura del expediente.

Art. 11. Admisión a trámite

- 1) Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para 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.

El plazo de diez días para subsanación de errores materiales no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes¹ a que se refiere el artículo siguiente. El expediente continuará abierto en tanto se subsanen los errores materiales comunicados. Si transcurre el plazo de diez días sin haberse subsanado, se procederá al cierre del expediente, lo cual será debidamente comunicado al reclamante.

Los usuarios podrán subsanar posibles errores en un plazo posterior a los diez días, en cuyo caso se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

Téngase en consideración que para las quejas y reclamaciones relativas a servicios de pago conforme al Art. 69 Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. el plazo será de 15 días hábiles salvo circunstancias excepcionales tal y como se detalla en los artículos 7 y 12 del presente Reglamento de Atención al Cliente.

- 2) No serán admitidas a trámite las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros de la Sucursal en los siguientes supuestos:
 - 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.
 - Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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 por aquellas instancias.
 - 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 los artículos 1 y 3 del presente Reglamento.
 - Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario de servicios financieros de la Sucursal en relación a los mismos hechos.

- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones contemplado en el art. 8 de este reglamento. Cuando las reclamaciones las efectúen quienes no sean usuarios de los servicios financieros de la Sucursal.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas en este apartado 2), 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.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, esta podrá ser presentada de nuevo ante el Servicio de Atención al Cliente, siempre que se hayan subsanado los motivos que hubieran sido advertidos y comunicados debidamente al usuario de servicios financieros dentro del plazo estipulado y señalado en el párrafo anterior.

Art. 12. Tramitación

La tramitación del expediente se extenderá por un plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en la Sucursal. En caso de que las quejas o reclamaciones que presenten los usuarios sean relativas a los servicios de pago de la Sucursal, la tramitación del expediente se resolverá en un plazo no superior a 15 días hábiles desde la presentación de la reclamación. En situaciones excepcionales, si el Servicio de Atención al Cliente, no pudiera ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la Sucursal, este deberá enviar una respuesta provisional, en donde se indicarán claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación. Asimismo, se especificará en 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.

Durante la tramitación del expediente, el SAC podrá recabar tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de Triodos Bank, cuantos datos, aclaraciones o elementos de prueba se consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Todos los departamentos y servicios de Triodos Bank deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones este les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones en el plazo más breve posible.

Art. 13. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, el departamento objeto de la misma rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso

del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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 podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros y de las buenas prácticas y usos financieros.

Art. 14. Finalización y notificación

La tramitación del expediente finalizará mediante decisión motivada del SAC.

La decisión que ponga fin a la tramitación del expediente será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia bancaria y la protección a los usuarios de servicios financieros aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha de emisión de la misma, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación del documento, y cumplan con los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Se notificará la decisión a la unidad de negocio afectada, para su debida ejecución si se precisa de alguna gestión operativa, que habrá de realizarse en el plazo máximo de un mes y de la que habrá que informar al Servicio de Atención al Cliente.

Las decisiones que adopte el Servicio de Atención al Cliente en las materias que de acuerdo con este reglamento son de su competencia, vincularán en todo caso a la Sucursal. En el caso de que el usuario de servicios financieros acepte dicha decisión, ello no implica renuncia a derecho o instancia judicial o administrativa alguna que posteriormente el usuario de servicios financieros pueda decidir utilizar para la legítima defensa de sus intereses.

La decisión 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 y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En el caso de que el usuario de los servicios financieros de la Sucursal tenga la condición

de consumidor, el plazo para acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores competente estará limitado a un año, contado desde la fecha de presentación de la queja o la reclamación ante la Sucursal por cualquiera de las vías admitidas.

CAPÍTULO V

INFORME ANUAL

Art. 15. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el titular del Servicio de Atención al Cliente deberá presentar un informe explicativo del desarrollo de su función durante el año precedente ante la Dirección General de Triodos Bank. El contenido mínimo de dicho informe será el siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su nuevo número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecuencia de los fines que informan su actuación.

Un resumen de dicho informe se incluirá en la memoria anual de la Sucursal.

DISPOSICIÓN FINAL. APROBACIÓN O MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento ha sido aprobado por la Dirección General de Triodos Bank NV S.E. Asimismo, las posteriores modificaciones del mismo deberán ser igualmente aprobadas por dicha Dirección General.

El Reglamento, así como posteriores modificaciones una vez aprobadas por la Dirección General de Triodos, deberá ser sometido a la verificación del organismo supervisor competente (Banco de España).