

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE EN EL GRUPO SANTANDER

PREÁMBULO

Una de las características del Grupo Santander es su naturaleza multilocal, lo que hace posible compaginar un único modelo de negocio a nivel global con las mejores prácticas de cada mercado local.

Ese modelo único de negocio se articula en torno a unas líneas directrices claramente definidas y comunes a todos los países donde estamos implantados. Una de ellas es el convencimiento de que la satisfacción de los clientes y usuarios es un factor determinante en la generación de beneficios estables a largo plazo, y que su consecución debe situarse siempre en el centro de nuestra actividad comercial.

Junto a este convencimiento interno, que nos lleva a procurar relaciones duraderas con nuestros clientes y usuarios, nos encontramos con una situación externa en que la protección al consumidor se intensifica notablemente en el ámbito de la actividad financiera global.

Un claro ejemplo de ello es la normativa de protección a usuarios de servicios financieros que determina, entre otras, la obligación de elaborar el presente Reglamento.

Este Reglamento se estructura en seis títulos en los que sucesivamente se desarrolla su *Objeto y ámbito de aplicación*, la actividad del *Servicio de Atención al Cliente*, los *Deberes de Información* asumidos, el *Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones*, el *Informe Anual sobre reclamaciones* que se debe publicar e incluir en el Informe Anual del Grupo, como elemento de transparencia hacia nuestros accionistas, clientes y usuarios, y, por último, la regulación de la *Modificación del Reglamento*.

Se incorpora además una disposición transitoria sobre la *entrada en vigor del Reglamento*.

TITULO I

OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1

El presente Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente en el Grupo Santander (en adelante el "Reglamento") da cumplimiento a la Orden del Ministerio de Economía 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 tiene como objeto regular los procedimientos existentes para dar respuesta a las quejas y reclamaciones de los clientes y usuarios.

Artículo 2

El Reglamento será de aplicación a las sociedades financieras españolas del Grupo Santander (salvo que hayan aprobado, según lo previsto en la normativa aplicable, uno propio) y queda sujeto a verificación por el Banco de España como Organismo Supervisor de la entidad dominante del Grupo.

Artículo 3

Las quejas y reclamaciones de clientes y usuarios objeto del Reglamento abarcan, sin que esta relación tenga carácter exhaustivo, tanto las tardanzas o desatenciones en los servicios recibidos por los usuarios de los servicios financieros como a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

En los contratos de seguro tendrán la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

Artículo 4

Las quejas o reclamaciones de los clientes y usuarios podrán ser presentadas por estos ante el Servicio de Atención al Cliente.

TITULO II

CAPITULO I

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5

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. Atenderá las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por quienes reciben los servicios financieros de todas las sociedades financieras del Grupo a los que se extiende el ámbito de aplicación de este Reglamento según su artículo 2.

Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente tendrán carácter vinculante para las sociedades adheridas a este Reglamento y no para los reclamantes, salvo lo indicado en el artículo 12, y serán comunicadas a las sociedades afectadas conforme a lo establecido en los artículos correspondientes del Reglamento.

Artículo 6

Lo indicado en el artículo anterior se entiende sin perjuicio de la posible existencia de sociedades del Grupo que, al amparo de la normativa vigente, cuenten con Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente propio.

Artículo 7

Serán competencia del Servicio de Atención al Cliente cuantas quejas y reclamaciones relacionadas en el artículo 3 le sean presentadas, excluidas las siguientes:

- a) Las relaciones entre las sociedades sujetas a este Reglamento con sus accionistas y sus empleados, como tales.
- b) Las relaciones de las sociedades sujetas a este Reglamento con sus proveedores sobre cuestiones referidas a su relación mercantil.
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de las sociedades sujetas a este Reglamento relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no determinados contratos, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo en el caso de que la queja o reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por la entidad.
- d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) o que de forma manifiesta tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de las sociedades sujetas a este Reglamento contra sus clientes y usuarios.

- e) Las que se planteen por no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.
- f) Las que se refieran a hechos u operaciones realizadas en plazo superior al expresamente manifestado en el último punto del artículo 26 del presente Reglamento.

Artículo 8

Todos los departamentos y servicios de la entidad y de su Grupo están obligados a facilitar la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente para el desempeño de sus funciones con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 9

El Grupo dotará al Servicio de Atención al Cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 10

Se tomarán las medidas necesarias para que el personal perteneciente a dicho Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes y usuarios de servicios financieros.

CAPITULO II

FUNCIONES Y COMPETENCIAS

Artículo 11

En el ejercicio de sus funciones el Servicio de Atención al Cliente actuará con la independencia necesaria para la adecuada protección de los intereses y derechos que la ley expresamente reconoce.

Artículo 12

Las quejas o reclamaciones que, por su naturaleza o por la existencia de un procedimiento en curso, sean competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, no podrán ser objeto de la decisión vinculante del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 13

Cualquier departamento u oficina del Grupo que reciba una queja o reclamación y considere que la misma no puede ser resuelta en el ámbito de su actividad habitual a favor del cliente, deberá remitirla de modo inmediato al Servicio de Atención al Cliente, informando al reclamante que dicha instancia es la competente para conocer de la misma.

Artículo 14

El Servicio de Atención al Cliente estará asimismo a disposición de cuantos departamentos del Grupo precisen su intervención al objeto de definir e implantar las medidas de carácter interno que se estimen necesarias para que la organización pueda aplicar la operativa correcta desde la perspectiva de las buenas prácticas.

Artículo 15

Con independencia de la elaboración de la memoria anual, que más adelante se indica, el Servicio realizará informes estadísticos periódicos de las reclamaciones recibidas, ya sea por conceptos, por oficinas o por productos objeto de queja o reclamación, a fin de procurar un mejor conocimiento y solución de las quejas e incidencias.

Artículo 16

El Servicio de Atención al Cliente, a través de su titular, servirá de conexión con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) y con las organizaciones de consumidores o asociaciones de clientes y usuarios.

CAPÍTULO III

DEL TITULAR DEL SERVICIO

Artículo 17

El Director del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a lo preceptuado en el presente Reglamento y en las disposiciones legales aplicables. Será designado por el Consejo de Administración de Banco Santander, S.A. o, por delegación de éste, por la Comisión Ejecutiva, según lo legalmente establecido, en particular, respecto a los supuestos de inelegibilidad.

El titular del Servicio de Atención al Cliente formará parte del Comité de Nuevos Productos del Grupo, con la finalidad de poder hacer valer en el proceso de diseño y comercialización de nuevos productos las experiencias habidas con los clientes y usuarios a través de sus quejas o reclamaciones, así como la postura de los Supervisores Financieros en materias análogas a las que se traten.

Artículo 18

La existencia de incompatibilidad legal será causa de cese.

Específicamente, no podrá simultanear su cargo y actividad con cualesquiera otra dentro de la organización, al objeto de dar cumplimiento a la efectiva separación del Servicio de Atención al Cliente del resto de las áreas, departamentos y oficinas del Grupo y dotarle así de la necesaria autonomía.

Artículo 19

Su nombramiento, cese, sustitución y cualquiera otra variación relevante serán comunicados a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) y autoridades supervisoras correspondientes.

Artículo 20

La duración de su cargo se establece en cinco años, pudiendo ser reelegido por periodos iguales de tiempo, sin limitación. El Consejo de Administración de Banco Santander, S.A., o, por delegación, la Comisión Ejecutiva, pueden decidir en cualquier momento, y mediante acuerdo motivado que se fundamente en causas de cese objetivas o graves, la sustitución del titular del Servicio, designando un nuevo Director en un plazo no superior a un mes.

TÍTULO III

DEBER DE INFORMACIÓN

Artículo 21

De acuerdo con lo exigido en la normativa aplicable, el Grupo mantendrá a disposición de los clientes y usuarios en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en la página web en los casos precisos normativamente, la información siguiente:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de su domicilio y dirección electrónica.
- La obligación de atender las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios, objeto del presente Reglamento, en los plazos descritos en el artículo 32 del mismo.
- Las referencias a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), la especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante los mismos.
- La existencia del presente Reglamento.
- Las referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de los servicios financieros.

TÍTULO IV

CAPÍTULO I

DE LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Artículo 22

La presentación de quejas o reclamaciones deberá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte 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 vigente al respecto.

En el documento se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o pasaporte para las personas físicas, y datos referidos a registro público para las personas jurídicas.
- Motivo concreto de la queja o reclamación.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 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
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante podrá aportar cuanta documentación considere pertinente para fundamentar su queja o reclamación.

Las quejas podrán ser presentadas en las dependencias del Servicio de Atención al Cliente o en cualquier oficina abierta al público de las entidades o en la dirección de correo electrónico.

Las quejas o reclamaciones sólo deberán ser presentadas una vez por el interesado, sin que pueda pretenderse o exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

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

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

Artículo 23

El reclamante, en su caso, notificará al Servicio de Atención al Cliente la existencia de cualquier procedimiento en curso, ya sea en órganos administrativos, arbitrales o judiciales.

Artículo 24

De todas las quejas o reclamaciones recibidas se dará el correspondiente acuse de recibo, haciendo constar el día de recepción en la entidad, excepto en aquellas que por el medio de presentación ya se cuente con dicho elemento fehaciente.

Artículo 25

Tras el análisis inicial de la queja o reclamación recibida, si se dedujese que la misma no cuenta con los requisitos necesarios para su admisión se dará traslado en el plazo de diez días al reclamante a fin de que subsane las omisiones concurrentes, 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, debiendo referirse esa segunda presentación realizada por el cliente, a los mismos hechos que fueron planteados en la anterior.

Con independencia de ello, no procederá la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- 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 presenten como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos esté reservado a la 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 funden las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 26 de este Reglamento.
- 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 las quejas y reclamaciones establecido en el último punto del artículo 26 de este Reglamento.

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.

El reclamante podrá subsanar la causa por la que su queja o reclamación fue inadmitida una vez cumplido el plazo de días presentando una nueva queja o reclamación.

Artículo 26

El Servicio de Atención al Cliente recabará de cualquier sucursal, instancia, departamento o sociedad del Grupo cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Al objeto de poder dar cumplimiento a los plazos normativamente reglados, dicha información deberá ser aportada lo antes posible, y en plazo nunca superior a 15 días, salvo los más breves que en cada ocasión concreta estén determinados legalmente, de manera que con anterioridad razonable obre en poder del Servicio de Atención al Cliente la documentación que permita adoptar las decisiones precisas o realizar las alegaciones exigidas.

Artículo 27

Si a la vista de la queja o reclamación formulada ante el Servicio de Atención al Cliente se subsanara a satisfacción del reclamante el hecho que originó aquélla, se comunicará al Servicio por la unidad correspondiente, acompañando la debida justificación documental. En estos casos de allanamiento, así como en los de desistimiento expreso del interesado, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 28

El expediente iniciado con la queja o reclamación recibida deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha de recepción de la queja o reclamación. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la normativa vigente al respecto.

No obstante, en caso de que la materia objeto de queja o reclamación fuera presentada por un usuario de servicio de pago en relación con los derechos y obligaciones derivados de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el expediente deberá finalizarse en un plazo máximo de quince días hábiles después de la recepción de la reclamación.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la entidad, ésta enviará una respuesta provisional al reclamante indicando los motivos del retraso de la contestación y el plazo de recepción de la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

Artículo 29

La decisión será motivada y contendrá las conclusiones sobre la solicitud planteada, fundándose en cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela o en las buenas prácticas financieras.

Asimismo, se deberá justificar, en el caso de que la decisión se aparte de criterios manifestados en expedientes anteriores similares, las razones que justifiquen dicha decisión.

Artículo 30

Las decisiones que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) que corresponda según la materia.

El reclamante también podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros cuando no haya recibido respuesta a su reclamación o queja y el plazo transcurrido desde su presentación en la Entidad sea alguno de los relacionados a continuación:

- Dos meses, si el reclamante no es consumidor.
- Un mes, si el reclamante es un consumidor, de acuerdo al artículo 18 y la Disposición adicional primera de la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Quince días hábiles, si la materia objeto de reclamación se refiere a algún servicio de pago relacionado en los Títulos I y II del Real Decreto-ley 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

En todo caso se advierte al reclamante que tenga la consideración de consumidor, de que deberá hacerlo antes de haber transcurrido un año desde la interposición de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente por cualquiera de las vías admitidas.

Artículo 31

Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente, con independencia de que sean favorables o desfavorables para los reclamantes, no tendrán carácter vinculante para los mismos, de tal manera que, en caso de que el reclamante la aceptara, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses

CAPÍTULO II

DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES FINANCIEROS

Artículo 32

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido legalmente.

Se adoptarán las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean precisos en el ejercicio de sus funciones con los citados Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros, para que dicha transmisión pueda ser efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente al respecto.

TÍTULO V

DEL INFORME ANUAL

Artículo 33

Antes de finalizar el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de las Entidades de las que les es de aplicación este Reglamento un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de quejas y reclamaciones, con informe sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de actividad, con vistas a una mejora continua de la calidad del servicio dispensado, conforme al objetivo de operar correctamente desde las perspectivas de las buenas prácticas.

Parte del informe resumido, según criterios normalizados, se integrará en la memoria anual de las sociedades adheridas al presente Reglamento.

TÍTULO VI

DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 34

Si resultara preciso modificar el Reglamento, la modificación no entrará en vigor hasta su aprobación por el Consejo de Administración de Banco Santander, S.A. o, por delegación, por la Comisión Ejecutiva, y cuenta con la verificación positiva del Banco de España.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ENTRADA EN VIGOR

El Reglamento entrará en vigor, una vez aprobado por el Consejo de Administración de Banco Santander, S.A. o, por delegación, por la Comisión Ejecutiva, tras la verificación positiva del Banco de España.

ANEXO

RELACION DE SOCIEDADES ADHERIDAS AL REGLAMENTO

ENTIDADES SUPERVISADAS POR BANCO DE ESPAÑA	
Código entidad	Nombre entidad
0049	BANCO SANTANDER, S.A.
0036	SANTANDER INVESTMENT, S.A.
0073	OPEN BANK, S.A.
0224	SANTANDER CONSUMER FINANCE, S.A.
4784	TRANSOLVER FINANCE, S.A., E.F.C
4797	SANTANDER LEASE, S.A., E.F.C.
6858	GETNET EUROPE, E.P., S.L.
6863	EUROAUTOMATIC CASH, S.A.
8906	SANTANDER FACTORING Y CONFIRMING, S.A., E.F.C.
0091	BANCO DE ALBACETE, S.A.
6722	PAGONXT EMONEY EDE, S.L.
ENTIDADES SUPERVISADAS POR LA COMISION NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES	
Nº registro oficial	Nombre entidad
12	SANTANDER ASSET MANAGEMENT, S.A., S.G.I.I.C.
60	SANTANDER PRIVATE BANKING GESTIÓN, S.A., S.G.I.I.C.
287	SANTANDER ALTERNATIVE INVESTMENTS, SGIIC, S.A.U.
ENTIDADES SUPERVISADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS	
Código entidad	Nombre entidad
C0037	SANTANDER SEGUROS Y REASEGUROS, CÍA. ASEGURADORA, S.A.
G0080	SANTANDER PENSIONES, S.A., E.G.F.P.
J0989	SANTANDER INTERMEDIACIÓN CORREDURÍA DE SEGUROS, S.A.
SOCIEDADES NO FINANCIERAS	
Código entidad	Nombre entidad
N/A	SANTANDER REAL ESTATE, S.A.,
N/A	ALTAMIRA SANTANDER REAL ESTATE, S.A.