

Reglamento del Departamento de Atención  
al Cliente de Banco Primus S.A, S.E

# ÍNDICE

## **REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **PREAMBULO**

### **CAPÍTULO I**

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Ámbito de aplicación

### **CAPÍTULO II**

#### Del Departamento de Atención al Cliente

- Artículo 3. Departamento de Atención al Cliente. El titular del departamento
- Artículo 4. Causas de inelegibilidad, incompatibilidad y cese del titular del Departamento de Atención al Cliente.
- Artículo 5. Competencia del Departamento de Atención al Cliente
- Artículo 6. Deber de colaboración

### **CAPÍTULO III**

#### Del procedimiento de tramitación y resolución de reclamaciones y quejas.

- Artículo 7. Plazo de presentación de la reclamación y quejas.
- Artículo 8. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones
- Artículo 9. Admisión a trámite de las quejas y reclamaciones.
- Artículo 10. Tramitación del expediente de reclamación y queja.
- Artículo 11. Allanamiento y desistimiento.
- Artículo 12. Finalización y notificación.
- Artículo 13. Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

### **CAPÍTULO IV**

#### De los deberes de información con la clientela

- Artículo 14. Deberes de información

### **CAPÍTULO V**

#### Del informe anual

- Artículo 15. Contenido

### **Disposición final. Entrada en vigor de este Reglamento**

#### ANEXO I

## **REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **PREÁMBULO**

La Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004 de 11 de marzo de 2004, sobre los *Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras*, ha venido a establecer los requisitos y procedimientos que han de cumplir los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las diferentes tipologías de entidades que actúan en el sistema financiero español.

Este Reglamento se estructura en cinco capítulos y Anexo I, en los que se desarrolla su Objeto y ámbito de aplicación, la actividad del Departamento de Atención al Cliente como órgano independiente, el procedimiento para la presentación de reclamaciones y quejas, el informe Anual sobre las reclamaciones que se debe publicar como elemento de transparencia y la regulación de la modificación del Reglamento.

## CAPÍTULO I

### **Artículo 1. Objeto**

El presente Reglamento tiene por finalidad regular los requisitos, procedimientos y actividad en general que debe observar el Departamento de Atención al Cliente de Banco Primus S.A., S.E. (en adelante la Entidad), en cumplimiento de 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 (en adelante la Orden del Ministerio de Economía 734/2004), así como de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre relativo a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y al Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre de servicios de pagos y otras medidas urgentes en materia financiera. Lo anterior, con el propósito de garantizar en todo momento un adecuado cumplimiento de la normativa en materia de transparencia y atención a la clientela de la Entidad y para dar respuesta a las reclamaciones y quejas de usuarios de servicios financieros prestados por la entidad.

Asimismo, recogerá cual ha de ser el trámite operativo que toda reclamación y queja debe seguir desde que se recibe por parte de Banco Primus S.A., S.E. hasta que la misma sea resuelta por el Departamento de Atención al Cliente.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

#### a) Ámbito de aplicación subjetivo

Quedan incluidas dentro del ámbito de aplicación subjetivo de este Reglamento el Banco Primus, S.A. S.E. como entidad sujeta a las disposiciones de la Orden del Ministerio de Economía 734/2004. El presente reglamento se ajusta a la Ley 7/2017 de 2 de noviembre relativo a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y al Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre de servicios de pagos y otras medidas urgentes en materia financiera.

#### b) Ámbito de aplicación objetivo

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españoles o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad; 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. En materia de Seguros también será considerado usuario de los servicios financieros cualquier tercero perjudicado, ostentando éste, por consiguiente, los mismos derechos de reclamación.

A este respecto tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por la Entidad que sea presentada por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los

contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

## **CAPÍTULO II**

### **DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Artículo 3. Departamento de Atención al Cliente. El titular del departamento**

El Departamento de Atención al Cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros prestados por la entidad de Banco Primus, S.A. S.E.

El titular del departamento será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Concurren honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observados una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras. Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad.

Dicho titular será designado por la dirección general de Banco Primus, S.A. S.E. Su mandato será de cinco años, renovables automáticamente por periodos anuales, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4 siguiente.

La designación del Titular del Departamento de Atención al cliente se comunicará al Banco de España, como supervisor de esta entidad, a tenor de lo dispuesto en el artículo 5.3 de la la Orden del Ministerio de Economía 734/2004.

El Departamento de Atención al Cliente garantizará su independencia, de tal forma que sus decisiones serán tomadas de forma autónoma para evitar de esta forma conflictos de interés.

El Departamento de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal al servicio de dicho departamento disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros prestados por la entidad de servicios financieros.

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

La presentación de las quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente no tendrá coste alguno para el reclamante.

#### **Artículo 4. Causas de inelegibilidad, incompatibilidad y cese del titular del Departamento de Atención al Cliente.**

La designación como titular del Departamento de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Entidad relacionadas con aspectos comerciales u otros que, de una forma u otra pudiera desvirtuar o poner en duda su independencia de criterio.

Por otra parte, no podrán ejercer el cargo de titular del Departamento 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.

El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en sus funciones:

- a) por cumplimiento del plazo establecido en el presente Reglamento;
- b) por desistimiento debido a la voluntad del titular;
- c) por imposibilidad física o enfermedad para el adecuado cumplimiento de sus funciones;
- d) por incumplimiento grave de deberes y siempre que sea por causa o motivo justificado.
- e) por su designación para otras funciones dentro del Banco;
- f) por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.

#### **Artículo 5. Competencia del Departamento de Atención al Cliente**

El Departamento de Atención al Cliente será el único responsable de la instrucción de los expedientes que se tramitan para resolver cualesquiera quejas o reclamaciones que se reciban del Banco Primus S.A., S.E. presentadas por sus usuarios de servicios financieros prestados por la entidad, siempre que las mismas versen sobre alguno de los asuntos a que hace referencia el artículo 2 del presente Reglamento.

#### **Artículo 6. Deber de colaboración**

Todos los departamentos y servicios de la Entidad facilitarán al Departamento de Atención al Cliente, cuanto apoyo solicite en los procedimientos de análisis, tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones y quejas, debiendo suministrárselas toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.

## CAPÍTULO III

### DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

#### **Artículo 7. Plazo de presentación de la reclamación y queja ante el Departamento de Atención al Cliente.**

De conformidad con lo previsto en la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, los usuarios de servicios financieros prestados por la entidad podrán presentar las quejas y reclamaciones, ante este Departamento de Atención al Cliente, cuando estimen oportuno en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo causante de la misma hasta transcurrido un plazo máximo de dos años a contar desde la fecha en que el usuario de servicios financieros tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

#### **Artículo 8. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

1. El usuario de servicios financieros prestados por la entidad podrá presentar las quejas y reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, comprensión y conservación de los documentos que se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en que se hará constar:
  - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de documento nacional de identidad para las personas físicas y CIF para las jurídicas. En caso de servirse de representante deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
  - b) Objeto y motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
  - c) Oficina u oficinas, 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.

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 Departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin, tal como se indica en el Anexo I del presente Reglamento.

## **Artículo 9. Admisión a trámite de las quejas y reclamaciones**

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en cualquiera de las instancias que el artículo 8.3 indica, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente, quien acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo que será de:
  - a. dos (2) meses para resolver las quejas y reclamaciones presentadas por no consumidores.
  - b. un (1) mes para resolver las quejas y reclamaciones presentadas por consumidores.
  - c. y quince (15) días hábiles en el caso concreto de usuarios de servicios de pago.

Procediendo así a la apertura del expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

2. 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 10 días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores al que se refiere el párrafo anterior, no se considerará en el cómputo de los plazos previstos en el artículo 9.1 del presente Reglamento como plazo de resolución del expediente.

Tras dictarse el archivo de las actuaciones por no completar la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el interesado la aportase en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan solo a la acción que en su momento se inició.

3. Sólo podrán rechazarse la admisión a trámite de las quejas y 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 pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o a 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 refieren a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo de 2004, esto es, "*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 en relación a los mismos hechos.
  - e) Cuando hubieran transcurrido los plazos para la presentación de quejas y reclamaciones previstos en el artículo 7 del presente reglamento, según corresponda.
4. Cuando se 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.
5. Cuando el Departamento de Atención al Cliente entienda que no es admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, lo 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 10. Tramitación del expediente de reclamación y queja.**

El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas oficinas, departamentos y servicios de la Entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

#### **Artículo 11. Allanamiento y desistimiento.**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere 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.

#### **Artículo 12. Finalización y notificación.**

1. El Departamento de Atención al Cliente de la Entidad dispondrá para resolver de los siguientes plazos según corresponda:
- i. dos (2) meses para resolver las quejas y reclamaciones presentadas por no consumidores.
  - ii. un (1) mes para resolver las quejas y reclamaciones presentadas por consumidores.
  - iii. y quince (15) días hábiles en el caso concreto de usuarios de servicios de pago.

Este Departamento dictará un pronunciamiento en forma y plazo, a contar desde la presentación ante el mismo, de la queja o reclamación. Finalizado dicho plazo, el reclamante podrá acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

2. La decisión 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 y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros, la legislación de seguros y las buenas prácticas del sector asegurador.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores 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 escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, 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.

4. Las decisiones con 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 de pronunciamiento dictado por el Departamento de Atención al Cliente, acudir a El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

5. La resolución dictaminada será vinculante para la Entidad, pero no para el Usuario financiero que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho de instancia alguna posterior en defensas de sus intereses.

6. Según se recoge en la Ley 7/2017 de 2 noviembre los Consumidores disponen del plazo máximo de un año para acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, plazo que contará desde que el consumidor presente su reclamación ante DAC o la Entidad.

### **Artículo 13. Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.**

La Entidad atenderá, por medio del titular del Departamento de Atención al Cliente, los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS DEBERES DE INFORMACIÓN CON LA CLIENTELA**

#### **Artículo 14. Deberes de información**

La Entidad pondrá a disposición de sus usuarios de servicios financieros prestados por la entidad en las oficinas abiertas al público así como en las páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por los medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia del Departamento de Atención al Cliente y, en su caso, de un defensor de cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus usuarios de servicios financieros prestados por la entidad, en el plazo de:
  - dos (2) meses para resolver las quejas y reclamaciones presentadas por no consumidores.
  - un (1) mes para resolver las quejas y reclamaciones presentadas si son consumidores.
  - y quince (15) días hábiles en el caso concreto de usuarios de servicios de pago.
- c) En el supuesto de trascurrir el plazo anteriormente indicado, sin haber sido resuelta por el Departamento de Atención al Cliente bien recibida la resolución de la misma dentro del plazo y si el usuario no está de acuerdo con el resultado del pronunciamiento, este podrá presentar la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de Banco de España. A tal efecto la Entidad facilitará la dirección postal y electrónica del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.
- d) El presente Reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## **CAPÍTULO V**

### **DEL INFORME ANUAL**

#### **Artículo 15. Contenido**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante la Dirección de Banco Primus S.A., S.E, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:
  - a) 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) 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 consecución de los fines que informan su actuación.
2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

#### **Disposición final. Entrada en vigor de este Reglamento**

El presente Reglamento ha sido aprobado por la dirección general de Banco Primus S.A., S.E.

Tanto el Reglamento como sus posibles modificaciones, tienen que someterse a la verificación del Banco de España, como supervisor de Banco Primus S.A., S.E, en virtud de lo dispuesto en el artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo de 2004. Y según la normativa aplicable en vigor.

La entrada en vigor del Reglamento como de sus posibles modificaciones tan solo serán efectiva después de la verificación del Banco de España.

## **ANEXO I**

La dirección a la que deben dirigirse los usuarios de servicios financieros prestados por la Entidad para presentar las correspondientes reclamaciones y quejas por escrito es la siguiente:

**Banco Primus, S.A, S.E.**

AV DEL PARTENON 10 2<sup>a</sup> PLANTA - 28042  
Madrid- España

Si la reclamación se realizara mediante medios informáticos, la dirección electrónica a la que debe dirigirse es;

**bancoprimus@bancoprimus.es**