

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

TRIODOS BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I

Finalidad y composición

Art. 1. Finalidad.

El Departamento de Atención al Cliente de TRIODOS BANK N.V. SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante, el Departamento) tiene por finalidad atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la citada entidad financiera.

Art. 2. Composición.

El Departamento se constituirá como unidad independiente del resto de la secciones de la entidad financiera, teniendo sus integrantes plena competencia y libertad de actuación en lo relativo a las funciones enumeradas en el art. 4.

Estará compuesto por el titular del departamento auxiliado por una persona dependiente del mismo. El Titular será el responsable de relación con el Comisionado de Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Art. 3. Nombramiento.

Los componentes de los Departamento serán designados por la Dirección General de TRIODOS TRIODOS BANK N.V. SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante TRIODOS), valorando en tal designación la honorabilidad comercial y profesional del candidato, así como los conocimientos y experiencias adecuados para desarrollar tales funciones. No resultarán elegibles las personas que puedan presentar conflictos de intereses en el desarrollo de sus funciones.

El Titular del Departamento será elegido por un periodo de dos años, con posibilidad de renovación de su cargo durante dos periodos más. Durante la vigencia de su cargo, el Titular del Departamento no podrá ser cesado de su puesto, salvo en los casos previstos en el art. 14. El nombramiento del Titular del Departamento deberá comunicarse al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y al Banco de España.

El resto de los integrantes ejercerán sus funciones durante períodos de igual duración también renovables.

Durante la vigencia de su cargo, sólo podrán ser cesados por el Titular del Departamento.

CAPÍTULO II

Funciones

Art. 4. Funciones del Departamento.

El Departamento tendrá las siguientes funciones:

- a) La defensa de los intereses de los clientes de TRIODOS, velando en todo momento por que la actuación del banco se adecue a las buenas prácticas financieras.
- b) Atender de acuerdo al procedimiento establecido en el presente reglamento todas las reclamaciones y quejas relacionadas con actuaciones negligentes e injustas del banco, y especialmente cualquier reclamación que pueda suponer un incumplimiento por parte de TRIODOS de la normativa sobre transparencia financiera

- c) Atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

En todo caso, queda fuera del ámbito de competencia del Departamento las reclamaciones relativa a las decisiones de TRIODOS de celebrar cualquier contrato con una persona determinada, y en particular, las concesiones o denegaciones de créditos.

Deber de información

Art. 5. Deber de información. De acuerdo al art. 9 de la orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, TRIODOS pondrá a disposición de sus clientes tanto en sus oficinas como en la página web desde la que opera la siguiente información:

- a) La existencia de un Departamento de Atención al Cliente, su dirección postal y dirección electrónica.
- b) La obligación por parte de TRIODOS de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento.
- c) El presente reglamento de funcionamiento.
- d) Referencias a la normativa sobre transparencia y protección al cliente de servicios financieros
- e) Identidad y formas de contacto del Comisionado para la Defensa del Cliente. En todo caso será necesario que el cliente agote la vía del Departamento de Atención al Cliente antes de formular su reclamación ante el Comisionado.

CAPITULO III

Procedimiento de resolución de reclamaciones

Art. 6. Forma, plazo y contenido de las quejas y reclamaciones. 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 59/2.003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

En todo caso las reclamaciones deberán formularse en el plazo máximo de dos años desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Transcurrido dicho plazo la vía de reclamación ante el departamento de Atención al Cliente se entenderá caducada, con independencia de las actuaciones que el cliente 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) En su caso, 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. 7. Lugar de presentación. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas:

- Ante el Departamento de Atención al Cliente.
- En cualquier oficina abierta al público de la entidad.
- En la dirección de correo electrónico habilitada por TRIODOS a tal fin.

Art. 8. Apertura de expediente. El procedimiento de presentación de reclamaciones ante el Departamento 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 cliente, ésta será remitida al Departamento a la mayor brevedad posible, comenzando a computarse el plazo de tramitación de dos meses previsto en el artículo 10 del presente Reglamento.

El Departamento deberá enviar al cliente 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. 9. Subsanación de errores. 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 dos meses a que se refiere el artículo siguiente.

Art. 10. Tramitación. La tramitación del expediente se extenderá por un plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento.

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

Todos los departamentos y servicios de TRIODOS deberán facilitar al Departamento de atención al cliente cuantas informaciones éste le solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. La obstaculización o impedimento del ejercicio de las funciones del departamento constituirá infracción laboral muy grave. Aquellos empleados que obstaculicen o impidan la labor del Departamento serán sancionados con falta muy grave.

En todo caso, el cliente podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros cuando su queja o reclamación no se haya resuelto en el plazo de dos meses, se haya denegado o se hubiera desestimado.

Art. 11. Allanamiento y desistimiento. Si a la vista de la queja o reclamación, el Departamento objeto de la reclamación rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Departamento de Atención al Cliente 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, no obstante el Departamento podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Art. 12. Finalización y notificación. La tramitación del expediente finalizará mediante decisión motivada del Departamento.

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 la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

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 del documento, y cumplan con los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, 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.

La decisión mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

Art. 13. Quejas y reclamaciones que no serán admitidas a trámite. No serán admitidas a trámite las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes de la entidad 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 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 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 del art. 2 de la orden ECO/734/2004, de 11 de

marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras. A saber, que tales quejas y reclamaciones no se refieran a sus intereses y sus derechos legalmente reconocidos, ya se 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.

- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años contemplado en el art. 6 para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el presente reglamento de funcionamiento.

En el caso de que 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.

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

CAPÍTULO IV

Terminación y cese en el cargo de Titular del Departamento

Art. 14. Terminación y cese del Titular del Departamento.

El Titular del departamento sólo dejará de ejercer sus funciones en los siguientes casos:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se decida su renovación de acuerdo a lo establecido en el art. 3 del presente reglamento.
- b) Renuncia al cargo.
- c) Incapacidad sobrevenida.
- d) Sentencia firme de condena por delito.
- e) Negligencia grave en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO V

Informe anual

Art. 15. Informe anual. Dentro del primer trimestre de cada año, el titular del Departamento deberá presentar un informe explicativo del desarrollo de su función durante el año precedente ante la dirección general de TRIODOS. 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 TRIODOS.