

**Reglamento para la Defensa del Cliente
de Banca Popolare Etica Società Cooperativa per azioni,
Sucursal en España**

Servicio de Atención al Cliente.

Dirección: Calle Santa María, 9, 48005, Bilbao

Fax: +34944154296

E-mail: info@fiarebancaetica.coop

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Difusión

Artículo 4. Modificación

CAPÍTULO II DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5. Ámbito de actuación

Artículo 6. Titular del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 7. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 9. Conflictos de intereses

Artículo 10. Duración del nombramiento y cese en el cargo

Artículo 11. Organización interna

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 12. Plazo de presentación

Artículo 13. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

Artículo 14. Admisión a trámite

Artículo 15. Tramitación

Artículo 16. Allanamiento y desistimiento

Artículo 17. Finalización y notificación

Artículo 18. Relación con los Servicios de Reclamaciones de las autoridades supervisoras

CAPÍTULO IV INFORME ANUAL

Artículo 19. Informe anual

CAPÍTULO V DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

Artículo 20. Deberes de colaboración

Artículo 21. Deberes de información a la clientela

DISPOSICIÓN FINAL

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de ordenar y potenciar los sistemas de protección de los usuarios de servicios financieros, la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero*, establece la obligación para todas las entidades financieras de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, para lo que deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente.

En desarrollo de las pretensiones contenidas en la citada Ley 44/2002, 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*, obliga a estas entidades a aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente.

En consecuencia, el Consejo de Administración de Banca Popolare Etica Società Cooperativa per azioni (en adelante, “**Banca Ética**”), en su sesión celebrada el 04 de Noviembre de 2014 ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente de Banca Popolare Etica Società Cooperativa per Azioni, Sucursal en España (en adelante, la “**Sucursal**”), que tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal (en adelante, el “**Servicio de Atención al Cliente**”), con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de la Sucursal le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

La Sucursal quedará sujeta a las normas contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 3. Difusión

El Consejo de Administración de Banca Ética y la Dirección General de la Sucursal adoptarán cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre los departamentos y servicios de la Sucursal. Asimismo, el Reglamento será objeto de publicación en la página web de la Sucursal para su mejor difusión entre sus clientes y público en general.

Artículo 4. Modificación

Corresponde al Consejo de Administración de Banca Ética la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento.

CAPÍTULO II

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5. Ámbito de actuación

Al Servicio de Atención al Cliente le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante el mismo, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal, 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.

Artículo 6. Titular del Servicio de Atención al Cliente

1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
2. Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando 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 Banca Ética.

Artículo 7. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de Banca Ética.
2. La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en dicho Departamento, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la *Ley de Enjuiciamiento Criminal*, se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

Artículo 9. Conflictos de intereses

1. En aquellas reclamaciones o quejas en las que el Titular del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación,

correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después de su Titular.

Igualmente, cuando alguna de las personas integrantes del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y propuesta de resolución.

2. A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante o vinculada a la anterior, le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando el Titular del Servicio de Atención al Cliente, o cualquiera de sus integrantes, hubieran estado prestando sus servicios profesionales en el Departamento o Sucursal de Banca Ética afectada por la queja o reclamación en el momento en que aquella se produjo o desplegó sus efectos.

Artículo 10. Duración del nombramiento y cese en el cargo

1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá su cargo durante un plazo de tres años y podrá ser reelegido una o más veces por periodos de igual duración.
2. El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:
 - a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.
 - b) Extinción de la relación laboral o de servicio profesionales con Banca Ética, salvo autorización expresa del Consejo de Administración de Banca Ética o, por su delegación, de su Comisión Ejecutiva.
 - c) Renuncia.
 - d) Muerte o incapacidad sobrevenida.
 - e) Por acuerdo del Consejo de Administración que se funde en que su permanencia en el cargo pueda afectar negativamente al funcionamiento del Servicio o al crédito, reputación o intereses de Banca Ética, entendido éstos últimos como intereses reputacionales, comerciales, estratégicos o de otro índole, o en el caso de negligencia notoria en el desempeño de sus funciones, o por estar incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad, inelegibilidad o prohibición legalmente previstos o recogidos en el presente Reglamento.

3. Vacante el cargo, el Consejo de Administración procederá al nombramiento de un nuevo Titular. En tanto no se cubra la vacante, desempeñará las funciones propias de Titular del Servicio la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después de su Titular.

Artículo 11. Organización interna

1. El Servicio de Atención al Cliente deberá estar dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, el personal de dicho Servicio deberá conocer y aplicar adecuadamente las normas relativas a la transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.
2. Por motivos operativos derivados de las características organizativas de Banca Ética y la Sucursal, el Servicio de Atención al Cliente estará centralizado en Italia, si bien la Sucursal tiene un Titular del Servicio de Atención al Cliente en España, que participará en todas las tramitaciones de las reclamaciones de los clientes, y estará encargado de su supervisión.
3. El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con autonomía de los restantes servicios, comerciales u operativos de la organización de Banca Ética y la Sucursal, de los que está separado, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de interés.

El Servicio de Atención al Cliente estará adscrito orgánicamente al Consejo de Administración de Banca Ética, con el que se relacionará a través de su Presidente, al que reportará cuanta información le requiera.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 12. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. No obstante lo anterior, el Servicio de Atención al Cliente podrá admitir a trámite las quejas y reclamaciones presentadas transcurrido tal plazo, siempre que no haya transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos que, de

conformidad con lo previsto en los contratos o en las normas aplicables, pueda ejercitar quien la formule.

Artículo 13. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte 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 deberá ajustarse a las exigencias previstas en la *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica*, u otra normativa que la desarrolle o sustituya.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que 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 su registro público para 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, 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 Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Sucursal, así como en la dirección de correo electrónico *info@fiarebancaetica.coop*.

Artículo 14. Admisión a trámite

1. Recibida la queja o reclamación por la Sucursal, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o sucursal objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en cualquier oficina de la Sucursal.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, éste procederá a la apertura de un expediente, al que se dará el número correlativo que corresponda. En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que proceda o 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 le requerirá para completar la información o 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 empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el apartado 1 del artículo 17 de este Reglamento.

3. Sólo podrá 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 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 1 del artículo 5 del presente 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 quejas y reclamaciones que establezca el presente Reglamento.

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 admitirla a trámite o, si se hubiera iniciado su tramitación, de continuarla.

- 4. Cuando se considere no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se comunicará 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 15. Tramitación

- 1. Una vez abierto el expediente de reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al responsable de la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación, que presente a la mayor brevedad un informe justificativo de su actuación, al que se deberá adjuntar la documentación pertinente.
- 2. Asimismo, el 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 cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.
- 3. Los departamentos y servicios de la Sucursal tienen el deber de facilitar con la máxima celeridad al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 16. Allanamiento y desistimiento

- 1. Si a la vista de la queja o reclamación, el responsable de la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente 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.

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 relación con el interesado se refiere.

Se entenderá por desistida la queja o reclamación formulada, en aquellos supuestos en los que requerido conforme a lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 14 del presente Reglamento, el reclamante no aportara en el plazo debido la información o documentación complementaria necesaria, en cuyo caso se le comunicará que su reclamación se considera desistida.

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 fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.
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, en las normas de transparencia y protección de 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.

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, y cumplan los requisitos previstos en la *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica*, u otra normativa que la desarrolle o sustituya, 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 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.

Artículo 18. Relación con los Servicios de Reclamaciones de las autoridades supervisoras

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos que 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, puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

CAPÍTULO IV INFORME ANUAL

Artículo 19. Informe Anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Banca Ética 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, en su caso, 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. Un resumen del citado informe se integrará en la memoria anual de la Sucursal.

CAPÍTULO V DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

Artículo 20. Deberes de Colaboración

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

Artículo 21. Deberes de Información a la clientela

La Sucursal pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
- c) Referencia a los Servicios de Reclamaciones de las autoridades supervisoras que correspondan, con 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 ellos.
- d) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

DISPOSICION FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración de Banca Ética.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente será sometido a la verificación del Banco de España, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 8.4 a) de la *Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo*.