



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

Servicio de Atención al Cliente

ACTUALIZACIÓN A SEPTIEMBRE 2020

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 Director General de Banca Popolare Ética Sociedad Cooperativa Per Azioni, Sucursal en España (en adelante, "**Director General de la Sucursal**"), ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente de Banca Popolare Etica Società Cooperativa per azioni, Sucursal en España (en adelante, "**Banca Ética**"), que tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Banca Ética (en adelante, el "**Servicio de Atención al Cliente**" o el "**Servicio**"), 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 Banca Ética le presenten.

A los efectos previstos en este Reglamento, se entenderá por cliente cualquier usuario de los servicios financieros prestados por la entidad; tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los clientes de Banca Ética y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento; y tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de Banca Ética 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 bancarios.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Banca Ética quedará sujeta a las normas contenidas en el presente

Reglamento. Artículo 3. Difusión

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

Artículo 4. Modificación

Corresponde al Director General de la Sucursal la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento que en última instancia deberá ser sometida a la verificación favorable del Banco de España.

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 los clientes de Banca Ética, 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 Director General de la Sucursal.
2. La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y/o a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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

5

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, el Titular del Servicio 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 Director General de la Sucursal o, por su delegación, de su Comisión Ejecutiva.

c) Renuncia.

d) Muerte o incapacidad sobrevenida.

e) Por decisión del Director General de la Sucursal cuando haya concurrido, en todo caso, una causa grave o motivo justificado entendiendo por tales las causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8.3.b) de la *Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.*

3. Vacante el cargo, el Director General de la Sucursal, procederá al nombramiento de un nuevo Titular en el plazo máximo de 10 días. 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

El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con autonomía de los restantes servicios, comerciales u operativos de la organización de Banca Ética, 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 Director General de la Sucursal, 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.

7

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

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 Banca Ética, así como en la

dirección de correo electrónico indicada en el Anexo 1 del presente Reglamento.

Artículo 14. Admisión a trámite

1. Recibida la queja o reclamación por cualquier instancia de Banca Ética, ya sea en el Servicio de Atención al Cliente, en cualquiera de sus oficinas abiertas al público o en la dirección de correo electrónico indicada en el Anexo 1 del presente Reglamento, y en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia instancia objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad, quién deberá responder atendiendo al plazo del artículo 17.1 del presente Reglamento, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada.

Se ha de constatar que el tiempo empleado por la instancia de Banca Ética, objeto de la queja o reclamación, en tratar de resolver el asunto atiende al plazo previsto en el artículo 17.1 que el Servicio de Atención al Cliente tiene para emitir su resolución.

Recibida la queja o reclamación por la instancia de Banca Ética (ya sea en el Servicio de Atención al Cliente, cualquiera de sus oficinas abiertas al público, o en la dirección de correo electrónico indicada en el Anexo 1 del presente Reglamento) ésta procederá a la apertura de un expediente, al que se dará el número correlativo que corresponda y 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 previsto en el artículo 17.1 del presente Reglamento para resolver aquellas reclamaciones interpuestas por los usuarios de servicios de pago.

Tras dictarse el archivo de la queja o reclamación en caso de que el reclamante no hubiera completado la documentación precisa en el plazo otorgado, si 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 se inició

en su momento.

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 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 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 y sucursales cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.
3. Las sucursales, departamentos y servicios de Banca Ética 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

- 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.
- 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 17. Finalización y notificación

1. El Servicio de Atención al Cliente deberá resolver las reclamaciones interpuestas por los usuarios de servicios de pago, ya sean consumidores o no consumidores, que versen sobre materias que se enmarquen en el ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 19/2018 de 23 noviembre de “ Servicios de pago y otras medidas financieras urgentes” (en adelante, “**Decreto Ley de Servicios de Pago**”), en el plazo máximo de quince días hábiles, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante cualquier instancia de Banca Ética, ante el Servicio de Atención al Cliente, ante cualquiera de sus oficinas abiertas al público o a través de la dirección de correo electrónico indicada en el Anexo 1 del presente Reglamento.

A este respecto, en aquellas reclamaciones cuyo ámbito de aplicación se enmarque en dicho Real Decreto de Servicios de Pago, y de conformidad con lo establecido en el apartado 2º del artículo 69 de dicha norma, “En situaciones

excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Servicio de Atención al Cliente, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes”.

El plazo para resolver aquellas reclamaciones interpuestas por consumidores que versen sobre materias que queden fuera del ámbito de aplicación del Decreto Ley de Servicios de Pago, será de un mes a contar desde la fecha de recepción por parte del Servicio de Atención al Cliente, por parte de cualquiera de sus oficinas abiertas al público, o a través de la dirección de correo electrónico indicada en el Anexo 1 del presente Reglamento, de la queja o reclamación, de conformidad con lo establecido en el apartado tercero de la disposición final quinta de la Ley 7/2017 de Resolución Alternativa de Conflictos.

El plazo para resolver aquellas reclamaciones interpuestas por no consumidores cuyo ámbito de aplicación quede fuera de lo establecido en el Real Decreto Ley de Servicios de Pago mencionado en el párrafo primero del apartado 1 del presente artículo 17, será de dos meses a contar desde la recepción por parte del Servicio de Atención al Cliente, por parte de cualquiera de sus oficinas abiertas al público, o a través de la dirección de correo electrónico indicada en el Anexo 1 del presente Reglamento, de la queja y/o reclamación.

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 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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, 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 del Servicio de Atención al cliente que ponga fin al expediente deberá ser notificada a los interesados en un plazo de diez días naturales desde que se tomó la decisión.

4. El reclamante tiene la facultad para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento o por haber transcurrido el correspondiente plazo indicado en el apartado 1 de este artículo sin que el Servicio de Atención al Cliente haya dictado resolución, acudir a los Servicios de Reclamaciones de la Institución Supervisora que corresponda en función de la materia de que se trate:

- Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.
- Departamento de Inversiones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Conforme al artículo 18.1.e) de 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, advertir que para los consumidores, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la Entidad o Servicio de Atención al Cliente, no podrán presentarse ante los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

Las decisiones con las que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones deberán mencionar expresamente la facultad de acudir al supervisor en caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente.

5. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones serán vinculantes para la entidad, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla no tendrá que renunciar a derecho o instancia a alguna posterior en defensa de sus intereses.

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 Director General de la Sucursal 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 Banca Ética.

CAPÍTULO V DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

Artículo 20. Deberes de Colaboración

Banca Ética 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 Banca Ética respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 21. Deberes de Información a la clientela

Banca Ética pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas 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.

La obligación por parte de Banca Ética de atender y responder en el plazo previsto por el artículo 17.1 del presente Reglamento las quejas y reclamaciones

presentadas por todos sus clientes.

- b) 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.
- c) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

DISPOSICION FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor una vez obtenida la verificación favorable del mismo por el Banco de España, de conformidad con lo estipulado en el artículo 8.4 a) de la *Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.*