



Reglamento regulador del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ahorro Corporación

Reglamento regulador del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ahorro Corporación

Índice

► I Reglamento interno del Servicio de Atención al Cliente

► 1 - Ámbito de aplicación	1
► 2 - Servicio de Atención al Cliente	1
2.1 - Características de los titulares del Departamento de Atención al cliente	1
2.2 - Nombramiento de los miembros, y duración del mandato	1
2.3 - Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y ceses	1
2.4 - Funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente: Relaciones con otros departamentos	2
2.5 - Delimitación de las materias competencia del Departamento o Servicio de Atención al Cliente	2
► 3 - Deberes de información	3
► 4 - Procedimientos y plazos para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones	3
4.1 - Plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones	3
4.2 - Plazo para la resolución de las quejas o reclamaciones por el departamento o servicio de atención al cliente	3
4.3 - Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones	3
4.4 - Admisión a trámite de la queja o reclamación	4
4.5 - Causas por las que se rechazará la admisión a trámite	4
4.6 - Tramitación de la queja o reclamación	5
4.7 - Finalización del procedimiento	5
► 5 - Nombramiento del representante de comunicaciones con los Comisionados	5
► 6 - Informe Anual	6
► 7 - Vigencia del presente Reglamento	6

► II Anexos

► Anexo I Relación de Entidades del Grupo Ahorro Corporación sujetas al Reglamento.	6
---	---

I Reglamento interno del Servicio de Atención al Cliente

► 1 - Ámbito de aplicación

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y en la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, las Empresas de Servicios de inversión y las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva, entre otras entidades, están obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y los derechos legalmente reconocidos, para lo que deberán contar con un Servicio de Atención al Cliente que tendrá como objeto la atención y resolución de las quejas que pudieran presentar sus clientes.

Dicho Servicio de Atención al Cliente será único para todas las Entidades del Grupo AHORRO CORPORACIÓN que aparecen detalladas en el Anexo I del presente Reglamento.

► 2 - Servicio de Atención al Cliente

2.1- Características de los titulares del Departamento de Atención al cliente

Los titulares del Servicio de Atención al Cliente son personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Se entiende que concurre honorabilidad comercial y profesional en dichos titulares, ya que los mismos han observado 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.

Asimismo, poseen conocimientos y experiencia a los efectos del cumplimiento de las funciones que se determinan en el presente Reglamento, por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las Entidades del Grupo AHORRO CORPORACIÓN, por un plazo superior a tres años.

2.2 - Nombramiento de los miembros, y duración del mandato

El Servicio de Atención al Cliente ha sido designado por el Consejo de Administración de cada Sociedad del Grupo obligada, por un plazo máximo de cinco años, pudiendo ser reelegidos por el mismo plazo. De conformidad con dichos acuerdos, tomando en consideración sus conocimientos y su especial vinculación con los Consejos de Administración de las Sociedades, se ha designado a la Asesoría Jurídica Corporativa del Grupo como el Departamento encargado de dicho Servicio, siendo el titular del mismo, el Director de dicha Asesoría Jurídica, con domicilio a estos efectos en Madrid (28046), Paseo de la Castellana, nº 89, y dirección de correo electrónico habilitada para el Servicio de Atención al Cliente: reclamaciones@ahorro.com.

Dicha designación se comunicará al Comisionado para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros y ya ha sido comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

I Reglamento interno del Servicio de Atención al Cliente

2.3 - Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y ceses

Serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese como titular del Servicio de Atención al Cliente, el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Entidad, el haber sido sancionado, por sentencia firme, por delito o por infracciones graves o muy graves, en aplicación de disposiciones reguladoras del sistema financiero y de las entidades que operan en el mismo, en aplicación de disposiciones de defensa de los consumidores y usuarios, en materia de violación de secretos, de abuso de información privilegiada en el mercado bursátil, de tráfico de influencias o de fraudes ilegales.

Con carácter adicional, serán también causas de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente: la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad acordara su renovación en los términos previstos en el apartado 2.2. del presente artículo, la incapacidad sobrevenida, su renuncia, y el acuerdo de la Entidad fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

2.4 - Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente. Relaciones con otros Departamentos

El Servicio de Atención al Cliente es independiente de los servicios comerciales y operativos de las Sociedades del Grupo AHORRO CORPORACIÓN, tomando de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y evitando conflictos de interés.

El Servicio de Atención al Cliente podrá requerir al resto de los Departamentos, que deberán suministrarla con carácter obligatorio, la información que sea precisa para el desarrollo de sus funciones, rigiéndose las comunicaciones con los distintos Departamentos, por los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Servicio de Atención al Cliente cuenta con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y dispone del conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

El Servicio de Atención al Cliente deberá actuar en el ejercicio de sus actividades con imparcialidad y sin anteponer los intereses del grupo a los de sus clientes.

En el supuesto de uno de los titulares del Servicio de Atención al Cliente tuviera alguna vinculación económica, familiar, o de otro tipo, con el cliente que presente la queja o reclamación, el mismo se inhibirá de efectuar actuación alguna conducente a la resolución de la reclamación presentada por el cliente con el que se mantuviera la vinculación, trasladando el expediente a otro miembro de la Asesoría Jurídica Corporativa que no tuviera vinculación alguna o, si todos estuvieran afectados a dicha vinculación, al Área de Control del Grupo que quedará encargada de la resolución de la queja o reclamación, quedando sometida a las mismas normas que el Servicio de Atención al Cliente.

Tendrá la consideración de vinculación económica, la titularidad directa o indirecta de una participación superior al 1% del capital. Tendrá la consideración de vinculación familiar, el parentesco hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad con el cliente que presenta la queja o reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente tratará con la máxima confidencialidad los datos que le sean facilitados con motivo de la queja o reclamación del cliente.

2.5 - Delimitación de las materias competencia del Departamento o Servicio de Atención al Cliente

Serán competencia del Servicio de Atención al Cliente, conocer, estudiar y resolver cualesquiera quejas o 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 sometidas al presente Reglamento, 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.

I Reglamento interno del Servicio de Atención al Cliente

► 3 - Deberes de información

Se pondrá a disposición de los clientes, en cada una de las oficinas abiertas al público de las Entidades del Grupo sujetas al mismo, y en la página web ahorro.com, para aquellos clientes de las mismas que hubieran celebrado los contratos por vía telemática, la siguiente información:

- a) La existencia de un Servicio de Atención al 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 clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
- c) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros 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 del Servicio de Atención al Cliente del Grupo AHORRO CORPORACIÓN.

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 al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

► 4 - Procedimientos y plazos para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

4.1 - Plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones

El cliente podrá presentar las reclamaciones que considere, sobre las materias definidas en el punto 2.5 del presente Reglamento, disponiendo de un plazo máximo de 2 años desde la fecha en la que tenga conocimiento de los hechos que motiven la queja o reclamación. Transcurrido dicho plazo, no podrá presentar reclamación por dichos hechos.

4.2 - Plazo para la resolución de las quejas o reclamaciones por el Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente dispone de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

4.3 - Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones

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. En cualquier caso, la utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, deberá ajustarse a lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del documento en el que deberá figurar como mínimo:

I Reglamento interno del Servicio de Atención al Cliente

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada. Número Nacional de Identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de la cuestión sobre las que se solicita pronunciamiento.
- c) Departamento o servicio, y Sociedad del Grupo, donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Manifestación del reclamante en la que indique que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Asimismo, el reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, todas las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación.

La presentación de las quejas o reclamaciones podrá efectuarse, ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de las Sociedades del Grupo AHORRO CORPORACIÓN, así como en la dirección de correo electrónico reclamaciones@ahorro.com, habilitada a este fin.

4.4 - Admisión a trámite de la queja o reclamación

Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, y siempre en el caso de que la queja o reclamación cumpla los requisitos previstos en el apartado 4.3. del presente Reglamento, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente quien, en el caso de que la reclamación no se tratase de un asunto de su competencia, deberá informar al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución, procediéndose a aperturar expediente por la instancia con competencia para resolver.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de las Sociedades del Grupo AHORRO CORPORACIÓN.

Si no quedase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o 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 archivar la queja o reclamación si no se atiende al requerimiento que se efectúe.

4.5 - Causas por las que se rechazará la admisión a trámite

El Servicio de Atención al Cliente podrá rechazar la admisión a trámite en los siguientes casos:

- 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 el reclamante no reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las Entidades a las que les resulta de aplicación 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 previsto en el punto 4.1 del presente Reglamento para la presentación de las quejas y reclamaciones.

I Reglamento interno del Servicio de Atención al Cliente

En el supuesto que se declare no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, que tendrá un plazo de diez días naturales para presentar las alegaciones que estime pertinentes. Si en el plazo establecido el interesado contesta, y se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final que sea adoptada.

El Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de realizar actuación alguna cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo arbitral o judicial sobre la misma materia.

4.6 - Tramitación de la queja o reclamación

En el curso de la tramitación de los expedientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos o servicios que pudieran verse afectados por la reclamación, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. El Servicio podrá fijar, en cada caso, plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.

En el caso de que durante la tramitación del expediente, el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

El Servicio podrá, antes de dictar la resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad afectada rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al cliente, justificándolo documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. Procediéndose, en consecuencia, al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El desistimiento de la queja o reclamación por los interesados, que podrá producirse en cualquier momento, dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

4.7 - Finalización del procedimiento

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.

La decisión deberá ser siempre motivada e incluirá 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha de dicha decisión, 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 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 con que finalice el procedimiento de tramitación de quejas y reclamaciones 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 los Servicios Financieros que corresponda.

I Reglamento interno del Servicio de Atención al Cliente

► 5 - Nombramiento del representante de comunicaciones con los Comisionados

El responsable de la Asesoría Jurídica Corporativa atenderá los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen.

► 6 - Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente, presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de contener como mínimo, lo 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, 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.

Un resumen del informe deberá integrarse en la Memoria anual de las Entidades.

► 7 - Vigencia del presente Reglamento

El presente Reglamento regulador del Servicio de Atención al Cliente del Grupo AHORRO CORPORACION ha sido aprobado por el Consejo de Administración de cada Sociedad del Grupo obligada, en las siguientes reuniones:

AHORRO CORPORACIÓN GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A.: 22-Junio-2004
AHORRO CORPORACIÓN FINANCIERA, S.V.,S .A.: 24-Junio-2004
SELECTIVA PATRIMONIOS, S.G.C., S.A. 24-Junio-2004 (Antes GESINCA GESTIÓN DE CARTERAS, S.G.C., S.A.)
GESMOSA-GBI, A.V., S.: 24-Junio-2004

El mismo resultará de aplicación a partir del día en que la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como Organismo supervisor, verifique que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

II Anexos

► Anexo I Relación de Entidades del Grupo Ahorro Corporación sujetas al Reglamento

AHORRO CORPORACIÓN GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A.
AHORRO CORPORACIÓN FINANCIERA, S.V.,S .A.
SELECTIVA PATRIMONIOS, S.G.C., S.A.
GESMOSA-GBI, A.V., S.A.