

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO BANCO PASTOR

El presente Reglamento tiene por objeto, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 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 (la Orden, en lo sucesivo), regular:

- A) la actividad de la Oficina de Atención al Cliente del Grupo Banco Pastor;
- B) la actividad del Defensor del Cliente de Banco Pastor, S.A. y de Pastor Servicios Financieros E.F.C., S.A.U.;
- C) Las relaciones entre ambos.

A) REGLAMENTO DE LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE DEL GRUPO BANCO PASTOR

Capítulo I.- DEL CARGO DE TITULAR DE LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE DEL GRUPO BANCO PASTOR.-

Artículo 1º: Regulación.-

El titular de la Oficina de Atención al Cliente del Grupo Banco Pastor deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. A estos efectos se entiende:

- Que concurre 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;
- Que poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

Artículo 2º: Designación.-

El titular de la Oficina de Atención al Cliente del Grupo Banco Pastor será designado por el Consejo de Administración de Banco Pastor, S.A., y ratificado su nombramiento por los respectivos Consejos de Administración u órganos equivalentes de las sociedades que integren el Grupo.

Una vez efectuada la designación será comunicada de forma inmediata a los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros, así como al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 3º: Independencia.-

Las entidades integrantes del Grupo Banco Pastor adoptarán las medidas necesarias para separar la Oficina de Atención al Cliente de los distintos servicios comerciales u operativos de la

organización, de modo que se garantice que el titular de la misma tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten, asimismo, conflictos de intereses.

Artículo 4º: Adscripción orgánica y funcional.-

El titular de la Oficina de Atención al Cliente ejercerá sus funciones bajo la directa dependencia, tanto funcional como orgánica, de la Secretaría General de Banco Pastor, S.A.

La Oficina de Atención al Cliente será única para todas las entidades que, estando sujetas a cuanto se dispone en la Orden, formen parte del mismo grupo económico que Banco Pastor, S.A., en el sentido que da a esta expresión el artículo 4.1 de la Orden. Estas entidades actualmente son las siguientes:

- a) Pastor Servicios Financieros E.F.C., S.A.U.
- b) Gespastor, S.A., Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva.
- c) Pastor Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros.
- d) Pastor Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.L.
- e) Pastor Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal.

Artículo 5º: Duración del cargo.-

La duración del mandato del titular de la Oficina de Atención al Cliente del Grupo Banco Pastor será indefinida.

Artículo 6º: Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.-

El desempeño del cargo de titular de la Oficina de Atención al Cliente del Grupo Banco Pastor será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo en el conjunto de entidades que lo integran, que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

Artículo 7º: Terminación del cargo.-

El titular de la Oficina de Atención al Cliente del Grupo Banco Pastor cesará por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Renuncia.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Baja en la empresa.
- d) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- e) Por acuerdo motivado del Consejo de Administración de Banco Pastor, S.A., cuando el titular haya incurrido en causas de cese graves y objetivas.

Artículo 8º: Nueva designación.-

Producido el cese del titular de la Oficina de Atención al Cliente del Grupo Banco Pastor, el Consejo de Administración de Banco Pastor, S.A. llevará a cabo el nombramiento de la nueva persona responsable de la Oficina en un plazo no superior a quince días naturales. En igual plazo se llevará a cabo la ratificación de dicho nombramiento por el resto de los Consejos de Administración de las sociedades integrantes del Grupo.

Dicho cese, así como el nombramiento de la nueva persona responsable de la Oficina, será notificado de forma inmediata a los preceptivos organismos supervisores.

Al objeto de que no se interrumpa la actividad de la Oficina de Atención al Cliente, interinamente ocupará la titularidad de la misma cualquiera de los Apoderados adscritos a ella, a elección del Consejo de Administración de Banco Pastor, S.A.

Capítulo II.- COMPETENCIAS DE LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE DEL GRUPO BANCO PASTOR.-

Artículo 9: Competencias.-

La Oficina de Atención al Cliente del Grupo Banco Pastor será competente para tramitar, atender y resolver todas 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 Banco Pastor, S.A. o por cualquiera de las empresas reseñadas en el art. 4º del 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, y en particular del principio de equidad.

En todos los contratos tendrán la consideración de usuarios los herederos de los titulares de los mismos; y en los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

A efectos de este Reglamento tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios de los servicios financieros, y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento. Y constituirán 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, omisiones o errores de las entidades anteriormente reseñadas, 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.

Asimismo el titular de la Oficina de Atención al Cliente será el responsable de atender los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y 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, y en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en sus respectivos Reglamentos.

Artículo 10: Materias excluidas.-

Quedan excluidas de la competencia de la Oficina de Atención al Cliente las siguientes materias:

- a) Las relaciones entre Banco Pastor, S.A. y demás entidades relacionadas en el art. 4º del presente Reglamento con sus empleados.
- b) Las relaciones entre Banco Pastor, S.A. y demás entidades relacionadas en el art. 4º del presente Reglamento con sus accionistas, en el ámbito de las relaciones societarias.
- c) Las reclamaciones que se refieran a asuntos que se encuentren o hayan sido sometidos a cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.
- d) Las reclamaciones que reiteren otras anteriores sustancialmente iguales respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto, ya resueltas, bien por el correspondiente Comisionado o Servicio de Reclamaciones, bien por el Defensor del Cliente del Grupo Banco Pastor, bien por la propia Oficina de Atención al Cliente;
- e) Las reclamaciones dirigidas contra personas físicas o jurídicas ajenas a Banco Pastor, S.A. o a cualquiera de las empresas reseñadas en el art. 4º de este Reglamento.

En los supuestos a) y b) la Oficina de Atención al Cliente no admitirá a trámite la reclamación o queja y la remitirá sin dilación, en su caso, al órgano competente de la correspondiente entidad, comunicándose así al reclamante. En los supuestos de los apartados c), d) y e) no admitirá a trámite la reclamación o queja comunicándose así al reclamante de forma motivada.

Capítulo III.- TRAMITACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.-

Artículo 11: Presentación.-

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse ante la Oficina de Atención al Cliente, o bien en cualquier oficina abierta al público de Banco Pastor, S.A. y demás entidades integrantes del mencionado Grupo; así como en las direcciones de correo electrónico habilitadas a tal fin en las distintas webs.

En aquellas empresas que cuenten con Defensor del Cliente, la presentación de las quejas y reclamaciones también puede efectuarse ante la Oficina de dicho Defensor, aunque vaya dirigida a la Oficina de Atención al Cliente.

Tanto la Oficina de Atención al Cliente como el Defensor del Cliente se remitirán de forma inmediata aquellas quejas y reclamaciones que reciban dirigidas al otro órgano; así como aquellas que, presentadas ante el Defensor del Cliente, corresponda su competencia a la Oficina de Atención al Cliente, por razón de la materia, por que excedan del plazo contemplado en el apartado 5.- del artículo 9º del Reglamento del Defensor del Cliente, o por razón de su cuantía (hasta sesenta mil euros); en todo caso el reclamante será informado de la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Lo anterior no exime la obligación por parte de cualquier departamento o unidad del Grupo Banco Pastor, de resolver, en el ámbito de su actividad habitual y propia competencia, todas cuantas quejas o reclamaciones se les presenten. En el caso de que la queja o reclamación no pueda ser resuelta favorablemente al cliente, deberán remitirla de forma inmediata a la Oficina de Atención al Cliente, acusando recibo de la misma al presentador.

Artículo 12: Plazo de presentación.-

La presentación de quejas y reclamaciones podrá efectuarse desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación; sin otra limitación temporal que la que se señale legalmente para la prescripción de las acciones que se ejerciten.

Artículo 13: Formulación.-

Las quejas y reclamaciones podrán formularse bien personalmente o mediante representación; en soporte papel o en Hoja de reclamación, y por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la identificación del reclamante, además de la lectura, impresión y conservación de los documentos.

En el escrito de formulación 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 código de identificación fiscal para las personas jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento; aportando las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su solicitud.
- 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 substanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Artículo 14: Admisión a trámite.-

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, ésta acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación que será, a todos los efectos, la de su presentación en cualquiera de las dependencias contempladas en el art. 11 de este Reglamento. Simultáneamente se procederá a la apertura de expediente.

Si no se encontrasen suficientemente acreditadas la identidad del reclamante, la representación con la que actúa, o su legitimación como parte interesada, 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 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 3 del art. 10 de la Orden, y recogido en el art. 17 del presente Reglamento.

Artículo 15: Tramitación.-

La Oficina de Atención al Cliente podrá recabar de los distintos departamentos, servicios, unidades y oficinas de Banco Pastor, S.A. y demás entidades relacionadas en el art. 4º del presente Reglamento, cuantos documentos, datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere necesarios para adoptar su decisión, que deberán serle remitidos sin dilación alguna, sin exceder, en todo caso, del plazo de cinco días hábiles.

Artículo 16: Desistimiento.-

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento, y se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 17: Resolución.-

La decisión del titular de la Oficina de Atención al Cliente del Grupo Banco Pastor será vinculante para Banco Pastor, S.A. y demás entidades relacionadas en el art. 4º del presente Reglamento; y será adoptada en el plazo máximo de dos meses contados desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.

Cuando la decisión sea favorable al reclamante, la Oficina de Atención al Cliente remitirá copia de la misma por correo ordinario, ese mismo día o como máximo al siguiente día hábil, al reclamante y a la unidad responsable del hecho objeto de la queja o reclamación, la cual deberá proceder de forma inmediata a su ejecución, o a la rectificación de la situación controvertida en el mayor breve plazo posible, que nunca podrá exceder de treinta días naturales.

Cuando la decisión sea desfavorable al reclamante, o en caso de disconformidad con la misma, o transcurrido el plazo de dos meses previsto en el párrafo anterior sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá acudir ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros o el Servicio de Reclamaciones que corresponda. En la decisión se mencionará expresamente esta facultad del cliente.

B) REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

ANEXO

C) RELACIONES ENTRE LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE

Artículo 18: Reparto de funciones.-

Cuando la queja o reclamación se refieran a Banco Pastor, S.A. o a Pastor Servicios Financieros E.F.C., S.A.U., el reclamante podrá dirigirse, indistintamente, a la Oficina de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente; salvo que la reclamación exceda de sesenta mil euros, en cuyo caso, la competencia será exclusivamente de la Oficina de Atención al Cliente.

Artículo 19: Colaboración.-

La colaboración entre ambos órganos será máxima, de forma que las comunicaciones entre ambos se producirán con total inmediatez; actuando, hasta donde sea materialmente posible, y dentro del respeto e independencia mutuos de ambos responsables, como una única Oficina.