

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

PREÁMBULO

La Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante "la Orden"), ha venido a establecer los requisitos y procedimientos que han de cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente de las diferentes tipologías de entidades que actúan en el sistema financiero español.

Dicha norma prevé, entre otros asuntos, que las entidades que formen parte de un mismo Grupo económico podrán disponer de un único departamento o servicio de atención al cliente, el cual se encargará de canalizar todas las quejas y reclamaciones, tal y como éstas se definirán a continuación, que se reciban en las entidades del Grupo por parte de sus clientes.

El departamento de atención al cliente de Citigroup España (en adelante "Citigroup") pretende aglutinar la citada función para todas las entidades afectadas por la Orden asumiendo, por tanto, las responsabilidades del cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección a la clientela. Dichas entidades serán las que en cada momento se encuentran indicadas en el Anexo I de este Reglamento (en adelante "la Entidad" o "las Entidades", indistintamente).

El presente Reglamento tiene por finalidad regular los requisitos, procedimientos y actividad en general que debe observar el departamento de atención al cliente de las entidades de Citigroup radicadas en España y resto de las Entidades, con el propósito de garantizar en todo momento un adecuado cumplimiento de la normativa en materia de transparencia y atención a la clientela de las entidades financieras.

CAPÍTULO I

Artículo 1. Objeto

Este Reglamento tiene por objeto la regulación de la designación, estructura, procedimiento y ámbito de actuación del departamento de atención al cliente de las Entidades afectadas por la Orden. Asimismo, recogerá cuál ha de ser el trámite operativo que toda reclamación debe seguir desde que se recibe por parte de una Entidad hasta que la misma sea resuelta por el departamento de atención al cliente.

La aprobación de éste Reglamento y de sus modificaciones compete exclusivamente al Director General de la entidad cabecera del Grupo en España (Citibank Europe PLC Sucursal en España).



El presente Reglamento y sus modificaciones deben ser verificados por el Banco de España, como supervisor de cabecera de Citibank Europe PLC Sucursal en España.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

a) Ámbito de aplicación subjetivo

Quedan incluidas dentro del ámbito de aplicación subjetivo de este Reglamento, todas las entidades relacionadas en el Anexo 1 del presente que, formando parte de Citigroup en España, se vean afectadas por la Orden.

b) Ámbito de aplicación objetivo

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a 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 cualquiera de las Entidades, 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. En materia de Seguros también será considerado usuario de los servicios financieros cualquier tercero perjudicado, ostentando éste, por consiguiente, los mismos derechos de reclamación que el cliente.

A este respecto tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las Entidades que sean presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de 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 u omisiones de las Entidades 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.

CAPÍTULO II

DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 3. Departamento de atención al cliente. El titular del departamento

El departamento de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de las Entidades.



El Titular del departamento será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Dicho Titular será designado por el Director General de Citibank Europe PLC Sucursal en España. Su mandato será de cinco años, renovables automáticamente por periodos anuales, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4 siguiente. El nombramiento deberá comunicarse además de al Banco de España (Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones en el caso del Banco de España), a los demás supervisores, y sus Servicios de Reclamaciones.

El departamento de atención al cliente garantizará su independencia, de tal forma que sus decisiones sean tomadas de forma autónoma para de esta forma, evitar conflictos de interés.

Este departamento estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal al servicio de dicho departamento disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

El recurso del departamento de atención al cliente será gratuito.

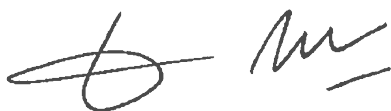
Artículo 4. Causas de inelegibilidad, incompatibilidad y cese del titular del departamento de atención al cliente

La designación como titular del departamento de atención al cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Entidad relacionadas con aspectos comerciales u otros que, de una forma u otra pudiera desvirtuar o poner en duda su independencia de criterio.

Por otra parte no podrá ejercer el cargo de titular del departamento de atención al cliente

- a) los fallidos concursados no rehabilitados
- b) quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades
- c) quienes tengan antecedentes penales
- d) los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Entidad.

El titular del departamento de atención al cliente cesará en sus funciones: a) por cumplimiento del plazo establecido en el presente Reglamento, b) por desistimiento



debido a la propia voluntad del titular, c) por imposibilidad física o enfermedad para el adecuado cumplimiento de sus funciones, d) por incumplimiento grave de sus deberes, e) por su designación para otras funciones dentro del Banco, f) por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.

Las circunstancias anteriores, a excepción de la a), b) y f), serán apreciadas por el Órgano de Dirección de Citibank Europe PLC Sucursal en España, quien ratificará *"si toma ratio"* el nombramiento de un nuevo titular del departamento.

Artículo 5. Competencia del departamento de atención al cliente

El departamento de atención al cliente será el único responsable de la instrucción de los expedientes que se tramiten para resolver cualesquiera quejas o reclamaciones que se reciban en Citigroup o resto de las Entidades presentadas por sus clientes, siempre que las mismas versen sobre alguno de los asuntos a que hace referencia el artículo 2 del presente Reglamento.

Artículo 6. Deber de colaboración

Todos los departamentos y servicios de las Entidad facilitarán al departamento de atención al cliente, cuanto apoyo solicite en los procedimientos de análisis, tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones, debiendo suministrarle toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO III

DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Artículo 7. Plazo de presentación de la reclamación

De conformidad con lo previsto en la Orden, los clientes podrán presentar las quejas y reclamaciones que estimen oportuno en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo causante de la misma hasta transcurrido un plazo máximo de dos años a contar desde dicho momento.

Artículo 8. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

1. El cliente podrá presentar las quejas y reclamaciones 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 y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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 CIF 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 departamento de atención al cliente en la dirección de correo postal y electrónico habilitadas al efecto, así como en cualquier oficina abierta al público.

Two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is a stylized, cursive 'J' followed by a horizontal line. The signature on the right is a stylized 'M' followed by a horizontal line.

Artículo 9. Admisión a trámite

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad ésta será remitida al departamento de atención al cliente, quien acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 12 siguiente establecido para la resolución de la queja o reclamación, procediéndose a la apertura de expediente. El plazo será de 15 días hábiles cuando se trate de reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que 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 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.

Tras dictarse el archivo de las actuaciones por no completar la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el interesado la aportase en el momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

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 (o de 15 días hábiles cuando se trate de reclamación procedente de usuarios de servicios de pago) previstos en este Reglamento como plazo de resolución del expediente..

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 2 del artículo 2 de la Orden ECO 734/2004 (es decir, cuando la queja o reclamación no se refiera a los intereses y derechos legalmente reconocidos de los usuarios de servicios financieros, que 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 derecho de equidad).

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 reglamento de funcionamiento.

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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. Cuando el departamento de atención al cliente entienda que no es admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, lo 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.

5. Si el reclamante subsana las posibles incidencias o anomalías, se procederá a la apertura de un nuevo expediente.

Artículo 10. Tramitación del expediente de reclamación

El departamento de atención al cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas oficinas, departamentos y servicios de la Entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 11. Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo 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 12. 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 la Entidad, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al servicio de reclamaciones del Banco de



España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones según corresponda. Supuesto que el Departamento de Atención al Cliente no hubiera respondido previamente a la reclamación, el cliente podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros transcurridos 2 meses si no son consumidores, un mes si lo son, y 15 días hábiles si se trata de usuarios de servicios de pago.

El reclamante podrá en todo caso acudir al supervisor sin necesidad de expirar plazo alguno en caso de disconformidad con la resolución del DAC.

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, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como 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, 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. Supuesto que el Departamento de Atención al Cliente no hubiera respondido previamente a la reclamación, el cliente podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros transcurridos 2 meses si no son consumidores, un mes si lo son, y 15 días hábiles si se trata de usuarios de servicios de pago.

En cualquier caso, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente el consumidor ya no podrá acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

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 aceptarlas no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses, y en tal sentido mencionarán expresamente la facultad que asiste a aquél para en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento dictado por el departamento de atención al cliente, el interesado pueda acudir al servicio de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones según corresponda.



Artículo 13. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros

Las Entidades atenderán, por medio del titular del departamento de atención al cliente, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO IV

DE LOS DEBERES DE INFORMACIÓN CON LA CLIENTELA

Artículo 14. Deberes de información

Las Entidades pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus 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 departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica,
- b. La obligación por parte de las Entidades de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en la Entidad –o de 15 días hábiles cuando se trate de reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago--.
- c. Referencia al servicio de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones según corresponda, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d. El presente Reglamento de funcionamiento
- e. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

DEL INFORME ANUAL

Artículo 15. Contenido

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el departamento de atención al cliente presentará ante el Órgano de Dirección de la Sucursal en España de Citibank Europe PLC, 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, 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,

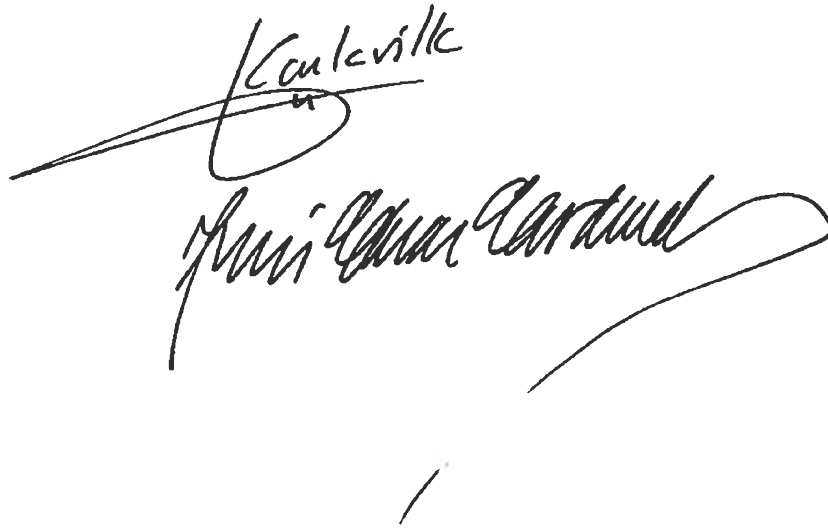
d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las Entidades.

ANEXO I

LISTADO DE ENTIDADES ADHERIDAS AL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE DE CITIGROUP

- Citibank Europe PLC, Sucursal en España
- Citigroup Global Markets Europe , Sucursal en España



Handwritten signatures of J. Carlavilla Tortiyes and J. Casas Cardenal.