

8800

**REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE ATENCION AL  
CLIENTE DE PBI GESTION AV S.A.**

Aprobado por el Consejo de Administración de PBI Gestión AV, S.A. con fecha 19 de noviembre de 2004.

→  
+ 2 -

## **DISPOSICIÓN PRELIMINAR**

**Artículo 1º.-** Este Servicio se constituye con el objeto de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de PBI Gestión AV, de conformidad con lo establecido en la Orden ECO 734/2004, de 11 de Marzo, sobre los departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras, publicado en el BOE nº72 de 24 de Marzo de 2004.

## **CAPÍTULO I**

### **Requisitos y deberes del departamento o servicio de atención al cliente.**

#### **Artículo 2º.- Designación del Titular**

La designación del titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente corresponderá al Consejo de Administración de PBI Gestión AV que lo aprobará por mandatos de cuatro años renovables.

#### **Artículo 3º.-Incompatibilidad y Cese**

Serán causas de incompatibilidad para el cargo del Departamento el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Entidad

Serán causas de cese del titular del departamento el incumplimiento de toda norma que afecte a la honorabilidad comercial y profesional de respeto a las leyes mercantiles que regulen la actividad económica.

#### **Artículo 4º.-Funciones**

- 1- Serán atendidas 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 PBI Gestión AV, 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.
- 2- Todos los servicios y departamentos de PBI Gestión AV deberán facilitar al Departamento de Atención al Cliente, cuanta información éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.



- 3- El cliente dispondrá del plazo de dos años, a partir de la fecha en que tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, para formularlas ante el Departamento de Atención al Cliente.
- 4- Una vez recibida la queja, el Departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación, 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.
- 5- El Departamento y Servicio de Atención al cliente atenderá los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones.



## **CAPITULO SEGUNDO**

### **Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.**

#### **Artículo 5º.-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.

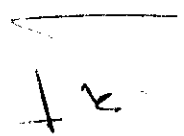
La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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 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 Departamento o Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que la entidad tendrá habilitada a este fin.



## **Artículo 6º.-Admisión a trámite.**

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

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

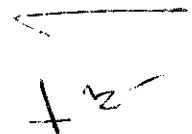
La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

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.

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 artículo 4º apartado 4 del Capítulo I.

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 artículo 4º apartado 1 del Capítulo I.
- 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 se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se 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.

#### **Artículo 7º.-Tramitación.**

1- El Departamento 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 de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

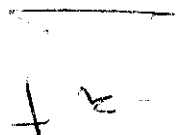
2- El Departamento podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.

3- En caso de que durante la tramitación del expediente del 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.

#### **Artículo 8º.-Allanamiento y desistimiento.**

1- Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente 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.



**Artículo 9º.-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 Departamento de Atención al Cliente.

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.

Las resoluciones del Departamento de Atención al Cliente contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la CNMV.

2- 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, 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.

\_\_\_\_\_

13

## **CAPITULO TERCERO**

### **Informe anual**

#### **Artículo 10º.-Contenido.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento o Servicio de Atención al Cliente presentará ante el consejo de administración de la Entidad 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.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad.

