



REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Documento Público.

PREÁMBULO

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, establece la obligación para dichas entidades de implantar un departamento o servicio de atención al cliente.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos de servicio al cliente y el defensor del cliente de las instituciones financieras, que desarrolla la ley previamente indicada, todas las instituciones financieras y grupos financieros tienen la obligación de instaurar unas normas de Protección al Cliente, entre las que se encuentra aprobar un Reglamento para la Atención y defensa del cliente, regulando la actividad del Departamento o Servicio de atención al cliente.

En cumplimiento de las disposiciones anteriormente indicadas, el Consejo de Administración de UP AGANEA EDE, S.A. (en adelante, la "**Sociedad**"), ha aprobado el presente Reglamento para la Atención del Cliente (en adelante, el "**Reglamento**"), donde se regula el Servicio de Atención al Cliente, con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presenten en relación a sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Asimismo, el Consejo de Administración será el órgano competente para aprobar las futuras modificaciones que se realicen en el presente Reglamento.

SECCIÓN I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1 - Ámbito de Aplicación

Este Reglamento regirá el Servicio de Atención al Cliente (en adelante el "**SAC**") de la Sociedad en cumplimiento de los requisitos de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos de servicio al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Artículo 2 – Definiciones y Objeto

2.1 Definiciones

Salvo que expresamente se indique lo contrario, los siguientes términos tendrán el siguiente significado:

"Clientes": Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por UP AGANEA, EDE, S.A.

"Quejas": Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de deficiencia que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros.

"Reclamaciones": Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, en materia de transparencia y de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros y que supongan un perjuicio para los intereses y derechos de quien las formula, con la pretensión de obtener una restitución.

2.2 Objeto

El Reglamento tiene como objetivo fundamental regular los procedimientos internos establecidos por la Entidad para la protección de los derechos de los clientes y, en concreto, regular el SAC como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Entidad, todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden ECO 734/2004, antes mencionada.

La Sociedad, a través del SAC, se compromete a atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, por personas que reciban servicios financieros que entren dentro del ámbito de aplicación de este Reglamento.

Este compromiso se aplica a las reclamaciones o quejas presentadas, directamente o a través de representantes, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que sean usuarias de los servicios ofrecidos por la Sociedad, siempre y cuando dichas quejas y reclamaciones estén relacionadas con intereses y derechos legalmente reconocidos de dichos usuarios que deriven de contratos, de reglamentos de transparencia y protección del cliente o de buenas prácticas y costumbres financieras, incluido, en particular, el principio de equidad.

SECCIÓN II

EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Capítulo I - Requisitos y funciones

Artículo 3 - Nombramiento

El nombramiento del responsable del SAC y las relaciones de dependencia del responsable en la estructura organizacional de la Sociedad serán determinados por acuerdo del Consejo de Administración.

El nombramiento se notificará al Banco de España como autoridad supervisora competente.

Artículo 4 - Idoneidad

El responsable del SAC deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento

y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, conforme a los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

Artículo 5 - Autonomía

La Sociedad adoptará las medidas necesarias para separar el SAC de los restantes departamentos comerciales u operativos de la Entidad, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

Asimismo, se asegurará de que el SAC esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 6 - Motivos de incompatibilidad y descalificación

Sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa vigente, las siguientes personas no pueden desempeñar las funciones de responsable del SAC:

- i. cualquier persona que haya sido inhabilitada en función de la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, en tanto en cuanto el periodo de inhabilitación especificado en el auto de declaración de concurso no haya caducado;
- ii. cualquier persona que haya sido inhabilitada o suspendida para el ejercicio de cargo público, administrativo o societario, en virtud de un procedimiento penal o administrativo; o,

- iii. cualquier persona que haya sido condenada por falsificación, fraude fiscal, insolvencia punible, abuso de confianza en relación con la custodia de documentos, infracción del deber de confidencialidad, blanqueo de capitales, malversación de fondos públicos, revelación de secretos, o delitos contra la propiedad.

Artículo 7 – Duración

El nombramiento del responsable del SAC se producirá por un periodo de 4 años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces se considere oportuno.

Artículo 8 – Cese

El responsable del SAC dejará de desempeñar las funciones del puesto en caso de fallecimiento, invalidez repentina, dimisión, extinción de la relación de empleo con la Sociedad, jubilación o jubilación anticipada o en cualquiera de las circunstancias especificadas en el Artículo 6 del presente Reglamento, o en virtud de acuerdo por parte del Consejo de Administración de la Sociedad o de cualquier otro organismo competente, siempre y cuando exista una causa justificada y grave, de conformidad con la normativa aplicable y el presente Reglamento.

Artículo 9 – Funciones

El SAC tendrá las siguientes funciones:

- i. Atender y resolver a las reclamaciones o quejas presentadas, directamente o a través de representantes, por personas, físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que sean usuarias de los servicios de la Sociedad, siempre y cuando dichas quejas y reclamaciones estén relacionadas con intereses y derechos legalmente reconocidos que surjan de transacciones, de contratos o servicios prestados por la Sociedad, con independencia de que estén basados en contratos, en reglamentos de transparencia y protección del cliente o en buenas prácticas y costumbres financieras, incluido, en particular, el principio de equidad.
En los casos en que se produzca un conflicto de intereses o una incompatibilidad entre un cliente o una reclamación o queja, por una parte, y el responsable del SAC, por otra parte, el responsable deberá abstenerse inmediatamente de examinar la queja o reclamación y deberá notificarlo al Consejo de Administración, a fin de que se pongan en funcionamiento los mecanismos de sustitución establecidos en este Reglamento;
- ii. Presentar a la dirección de la Sociedad las recomendaciones y sugerencias sobre estas cuestiones que en opinión del responsable del SAC vayan a ayudar a establecer unas relaciones más sólidas y de confianza mutua entre la Sociedad y sus clientes;
- iii. Resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos de la Sociedad, con respecto a sus relaciones con los clientes; y,

- iv. Colaborar con los diferentes departamentos de la Sociedad con objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia.

Artículo 10 - Exclusiones

El responsable del SAC no se encargará de las siguientes quejas y reclamaciones:

- i. Quejas y reclamaciones relativas a las relaciones de empleo entre la Sociedad y sus empleados;
- ii. Quejas y reclamaciones relativas a cuestiones que estén siendo consideradas, o que hayan sido resueltas por un juzgado o tribunal, o que se hayan remitido a una agencia de la administración pública, o a uno de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros;
- iii. O, quejas y reclamaciones manifiestamente destinadas a impedir, obstaculizar o retrasar el ejercicio de cualquier derecho de la Sociedad respecto de cualquier cliente.

Artículo 11 - Deber de cooperación

La Sociedad adoptará las medidas que sean necesarias para garantizar el correcto desempeño de sus funciones por parte del SAC. En particular, se asegurará de que todos los departamentos y servicios la Sociedad cumplen su obligación de facilitar al SAC la información que el SAC solicite a dichos departamentos a fin de poder desempeñar sus funciones.

Artículo 12 - Deber de información

La Sociedad informará a sus clientes por los medios adecuados sobre la existencia y las funciones del SAC y el contenido del presente Reglamento, sobre su derecho a presentar reclamaciones y quejas personalmente o a través de un responsable formalmente autorizado, en papel o en formato electrónico (reclamaciones@up-aganea.com), siempre y cuando, en el último caso, los documentos puedan leerse, imprimirse y archivar y cumplan los requisitos de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, sobre firmas electrónicas.

En este sentido, la Sociedad facilitará a sus clientes, en su oficina, o a través de su sitio web, la siguiente información:

- i. La existencia del SAC y todos los detalles sobre el SAC, en particular, su dirección postal y web, indicando la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes en un plazo de quince días hábiles desde su interposición, ya sea ante el SAC o ante cualquier otra instancia de la Sociedad;

- ii. Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, 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 dicho Servicio;
- iii. Este Reglamento de Protección al Cliente; y,
- iv. Referencia a las leyes y reglamentos en materia de transparencia en los servicios financieros y protección al cliente.

Capítulo II - Cuestiones de procedimiento

Artículo 13 - Presentación de quejas y reclamaciones

Todos los clientes tienen derecho a presentar ante el SAC cualquier queja o reclamación que el cliente considere apropiada en relación con los asuntos, y con observancia de los requisitos, especificados en este Reglamento.

Las quejas y reclamaciones pueden ser presentadas de manera gratuita y la Sociedad no está autorizada a solicitar o exigir pago alguno a sus clientes por dicho servicio.

Las quejas y reclamaciones deben ser presentadas personalmente o a través de un responsable formalmente autorizado, en papel o en formato electrónico (reclamaciones@up-aganea.com), siempre y cuando, en el último caso, los documentos puedan leerse, imprimirse y archivarse y cumplan los requisitos de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, sobre firmas electrónicas.

Las quejas o reclamaciones presentadas en papel pueden presentarse al SAC a través del domicilio social de la Sociedad.

Artículo 14 - Contenido del documento de presentación

El procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones comenzará con la presentación de un documento, indicando:

- i. Nombre completo o razón social, domicilio del reclamante y, cuando proceda, del representante formalmente autorizado del reclamante; el Documento Nacional de Identidad (DNI) del reclamante, en caso de personas físicas, y el código de identificación fiscal (CIF), así como los datos registrales, en el caso de personas jurídicas;
- ii. Motivo de la queja o reclamación, indicando claramente la cuestión sobre la que se solicita una decisión, acompañado por los documentos y pruebas que el reclamante considere apropiados;
- iii. Oficina, departamento o servicio al cual se refiera la queja o reclamación;
- iv. 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; y,

v. Lugar, fecha y firma.

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

Artículo 15 - Plazo de presentación

Los clientes o usuarios de los servicios han de presentar las quejas y reclamaciones en el plazo de dos años desde de la fecha en la cual el cliente haya tenido conocimiento por primera vez de los motivos de la reclamación o queja. En los casos en que a la fecha de presentación hayan transcurrido más de dos años desde la fecha de los acontecimientos que hayan provocado la queja o reclamación, el cliente deberá probar que no podría haber tenido conocimiento de los citados hechos antes de dos años. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de los plazos establecidos en el párrafo anterior no serán aceptadas por el SAC.

Artículo 16 - Admisión a trámite

16.1 Recibida la queja o reclamación por la Sociedad, ésta será remitida al SAC, que procederá a la apertura del expediente.

La Sociedad deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

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

16.2 Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación o queja, 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 reclamación o queja sin más trámite.

16.3 Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las reclamaciones o quejas en los casos siguientes:

- i. 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;
- ii. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Sociedad;
- iii. Cuando se formulen reclamaciones o quejas que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos;

- iv. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones o quejas; y,
- v. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación o queja y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

16.4 Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, mediante resolución motivada, se pondrá de manifiesto al interesado dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones contra la decisión de no aceptación. Una vez recibidas tales alegaciones, si la decisión de desestimación se mantiene, se informará al reclamante sobre dicha decisión definitiva.

16.5 Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el SAC, a excepción de que en el caso detallado en los apartados 16.2 y 16.3 (i) el reclamante presente la documentación o información solicitada por la Sociedad, en cuyo caso de reabrirá un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

Artículo 17 - Solicitud de datos complementarios y procedimiento

Si se considera que una queja o reclamación está insuficientemente documentada en cuanto a la identidad del reclamante, o si no es posible determinar claramente los hechos de la cuestión, se solicitará al reclamante que aporte documentación adicional en un plazo de diez días naturales, con la advertencia de que, en caso de no hacerlo, la queja o reclamación será archivada y no se adoptarán medidas adicionales.

En los casos en los que la queja o reclamación se presente online y la resolución o respuesta requiera el envío de documentos o datos confidenciales, personales o financieros, se exigirá una prueba fehaciente de la identidad del reclamante.

El tiempo utilizado por el reclamante para remediar las deficiencias a las que se ha hecho mención en el párrafo anterior no se contabilizará a la hora de calcular el plazo de quince días hábiles.

Artículo 18 - Procedimientos de tramitación de reclamaciones y quejas

A la hora de tramitar cada queja o reclamación, el SAC podrá solicitar que el reclamante o que cualquiera de los departamentos y servicios de la Sociedad, le facilite los datos, aclaraciones, informes o pruebas que el SAC considere pertinentes a los efectos de su decisión; tanto el reclamante como los departamentos o servicios en cuestión deberán responder en un plazo de diez días naturales desde la recepción de dicha solicitud.

Artículo 19 - Plazo para la resolución de expedientes

El SAC dispondrá de un periodo de quince días hábiles desde la fecha de presentación de la queja o reclamación para emitir una decisión. El plazo comenzará a contar desde la fecha de presentación en cualquier instancia (SAC, oficinas, correo electrónico).

Si al finalizar el periodo el SAC no ha emitido una decisión o el interesado no está conforme con la resolución del SAC, el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España pasado un mes desde la presentación de la queja o reclamación en el SAC. No obstante, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o su SAC, no podrán presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes.

Capítulo III - Resoluciones expedidas por el

Departamento de Servicio de atención al Cliente y sus efectos

Artículo 20 – Acuerdo o aquiescencia

Antes de emitir una decisión, el SAC puede llevar a cabo las acciones pertinentes, si lo considera adecuado, para llegar a un acuerdo con el reclamante, y puede realizar propuestas a tal fin. Si se llega a un acuerdo, este será vinculante respecto del reclamante y la queja o reclamación se considerará resuelta.

El procedimiento de queja o reclamación también concluirá si en cualquier momento la Sociedad contra la que se haya interpuesto la queja o reclamación se allana unilateralmente a la petición del cliente, o si el cliente retira la queja o reclamación.

Artículo 21 – Resolución y notificación

Las resoluciones deberán estar correctamente argumentadas y deberán indicar unas conclusiones claras respecto al asunto de la queja o reclamación, haciendo referencia a las normas jurídicas aplicables al caso, las disposiciones contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable y a los buenos usos y costumbres financieros.

En el caso de que una decisión se aparte de una decisión adoptada en un caso similar anterior, deberán indicarse las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Las resoluciones deberán notificarse a las partes interesadas en un plazo de diez días naturales desde su publicación, en papel o en formato electrónico, siempre y cuando, en el último caso, los documentos puedan leerse, imprimirse y archivarse y cumplan los requisitos aplicables. La notificación deberá hacerse de la forma expresamente indicada por el reclamante y, si dicha preferencia no se ha fijado, por el mismo medio por el cual se presentó la queja o reclamación.

Las resoluciones deben indicar expresamente que, en el supuesto que el reclamante no esté de acuerdo con la decisión, puede acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Si transcurrido un mes desde la presentación de la queja o reclamación, no se ha notificado al reclamante una decisión relativa a la queja o reclamación, el reclamante puede ejercitar el derecho a acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Artículo 22 – Aceptación de la resolución

La resolución del SAC es vinculante para la Sociedad, sin menoscabo del derecho que asiste al interesado, en todo caso, a presentar, en relación con la misma cuestión, otra queja o reclamación de naturaleza administrativa, de arbitraje, o de cualquier otra naturaleza.

Artículo 23 – Archivo y custodia de expedientes

Toda la información relativa a las reclamaciones o quejas gestionadas por el SAC será conservada por el SAC, que se compromete a mantener el secreto por lo que respecta a la naturaleza de las reclamaciones y quejas y a cualquier medida que se adopte.

Artículo 24 – Suspensión de acciones

El cliente que presente una queja o reclamación deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto hasta que el SAC le comunique su resolución. En cualquier caso, si el cliente ejercita dichas acciones, la Sociedad, a través del SAC, procederá a archivar la reclamación o queja sobre los mismos hechos.

La presentación de una queja o reclamación ante el SAC tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1973 del Código Civil.

Artículo 25 – Aceptación del presente Reglamento

Mediante la presentación de reclamaciones o quejas, los clientes aceptan el presente Reglamento.

SECCIÓN III

OTRAS CUESTIONES

Artículo 26 - Informe anual

En el primer trimestre de cada año el Consejo de Administración de la Sociedad recibirá un informe sobre el ejercicio de la función de protección del cliente durante el ejercicio precedente, emitido por el SAC, de la forma y con el contenido estipulado en el Artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de fecha 11 de marzo, que es el 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.

En la memoria anual de la Sociedad se incluirá un resumen del citado informe.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

En todas las cuestiones no previstas en este Reglamento, será de aplicación la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos de servicio al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. Este Reglamento y sus posteriores modificaciones deberán ser verificados por el Banco de España, en su calidad de órgano supervisor de la Sociedad.