

# **Liberbank**

## **Reglamento para la Defensa del Cliente**

Liberbank, S.A.

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

La aprobación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, en la Sección 3.ª del Capítulo III de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, en 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, y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de dicha Orden así como a lo dispuesto en la Ley 7/2017 de 2 de noviembre relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de Liberbank, S.A., (en adelante, “**Liberbank**”) estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Se ha optado para ello por establecer un servicio independiente de atención al cliente, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II del Reglamento. El procedimiento ante dicho servicio, regulado de conformidad con las estipulaciones del capítulo III de la Orden antes mencionada, se describe con detalle en el capítulo III del Reglamento.

### **CAPÍTULO I**

#### **Disposiciones Generales**

##### **Artículo 1.- Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste a los Clientes y usuarios de Liberbank a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por Liberbank para asegurar un ejercicio correcto de dicho derecho.

El presente Reglamento será de aplicación a Liberbank y a aquellas entidades que, formando parte del grupo al que pertenece Liberbank, así lo decidan y se adhieran al mismo.

##### **Artículo 2.- Definiciones**

A los efectos del presente Reglamento:

(a) “*Cliente*”, a los efectos de este Reglamento, es todo usuario de los servicios financieros que Liberbank presta;

(b) “*Servicios de reclamaciones de los supervisores financieros*” significará los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones cuyas facultades, en materia de protección a los usuarios de servicios financieros, se ejercen según lo previsto en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema

financiero y las disposiciones de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo;

(c) “*Orden*” significará 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, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla;

(d) “*Reglamento*” significará el presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE aprobado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Orden, tal y como pueda ser modificado en el futuro;

(e) “*Servicio de Atención al Cliente*” o “*Servicio*” será el servicio especializado y autónomo de atención al cliente establecido por Liberbank con las funciones que le atribuye el artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las quejas o reclamaciones de los Clientes;

(f) “*Reclamación*” significará cualquier solicitud con contenido económico que un Cliente pueda presentar ante Liberbank en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, errores en la ejecución de órdenes, aplicación inadecuada de comisiones, así como de las obligaciones derivadas de los contratos suscritos.

Las reclamaciones deben poner de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan un perjuicio económico para los intereses o derechos del reclamante;

(g) “*Queja*” significará cualquier solicitud que un Cliente pueda presentar ante Liberbank, referida al funcionamiento de los servicios financieros prestados por la entidad y relacionada con las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación anómala que se observe en la prestación de servicios financieros o en relación con comportamientos no adecuados de empleados de la entidad;

### **Artículo 3.- Derechos de los Clientes**

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sus quejas o reclamaciones sean atendidas y resueltas en los plazos a que se hace referencia en el artículo 15.1, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, atendiendo a las normas y principios establecidos en la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.

## **CAPÍTULO II**

### **El Servicio de Atención al Cliente**

#### **Artículo 4.- Ámbito de actuación, funciones y organización**

4.1. Liberbank dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el “**Servicio de Atención al Cliente**”) encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con Liberbank y tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las quejas o reclamaciones de los Clientes.

4.2. El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las quejas y reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de Liberbank, con el fin de evitar conflictos de interés.

Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, dependerá a efectos organizativos del Consejo de Administración.

Estará dotado de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los Clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio de Atención al Cliente establecerá los procedimientos adecuados con las unidades de negocio de Liberbank para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

4.3. En concreto, dicho Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

(a) atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas por los clientes, cuando se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por Liberbank, ya deriven de los propios 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, de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;

(b) promover y velar por el cumplimiento en Liberbank de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de Liberbank, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;

(c) asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de este Reglamento;

(d) encargarse de trasladar aquellas iniciativas que considere adecuadas para promover el desarrollo de las mejores prácticas en aquellos aspectos que conozca en el desarrollo de sus funciones;

(e) atender en nombre de Liberbank los requerimientos efectuados por los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros en el ejercicio de sus funciones; y

(f) preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento.

#### **Artículo 5.- Reclamaciones excluidas por su objeto**

Quedan excluidas, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las reclamaciones que no se comprendan en el artículo 4 precedente, y en particular, las derivadas de:

(a) Las relaciones de Liberbank con sus accionistas, en la condición de tales;

- (b) Las relaciones de Liberbank con sus empleados en el ámbito laboral y directivos;
- (c) Las relaciones de Liberbank con sus proveedores en cuanto a las transacciones comerciales ajenas a los servicios financieros que Liberbank pudiera prestarles;
- (d) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de Liberbank relativas a conceder o no un crédito o celebrar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo en el caso de que la reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por Liberbank;
- (e) Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio español. Dicha exclusión no afecta a la posible comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores, y concretamente a los derechos que estos puedan esgrimir como aplicables, recogidos en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores;
- (f) Las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la reclamación; y
- (g) Aquellas dirigidas manifiestamente a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de Liberbank, o de las entidades de su grupo, frente al cliente.

#### **Artículo 6.- Composición**

El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto por un titular y por el personal auxiliar que cada momento resulte conveniente en función de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio.

#### **Artículo 7.- Designación**

7.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración.

7.2. Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- (a) disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;
- (b) contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponda ejercer de acuerdo con el presente Reglamento; a estos efectos, poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que Liberbank pueda desempeñar en España de conformidad con la legislación y su programa de actividades;
- (c) no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el apartado 7.3. siguiente.

7.3. Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (c) del artículo 7.2. anterior las siguientes:

(a) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de Liberbank, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;

(b) Desempeñar el puesto de Presidente, Vicepresidente, Consejero o Administrador, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier otra entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones, operador de bancaseguros o sociedad de correduría de seguros;

(c) Formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro sociedades españolas, salvo cuando el titular del Servicio de Atención al Cliente, su cónyuge, ascendiente o descendiente, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o separados, sean propietarios de una participación igual o superior al cociente de dividir el capital de dicha sociedad por el número de miembros del órgano de administración; o en los casos de representación legal de menores, ausentes o discapacitados;

(d) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;

(e) Ser titular de una deuda líquida, vencida y exigible frente a Liberbank o a las entidades que formen parte de su grupo, o de una deuda en situación irregular, en virtud de lo dispuesto por la normativa que resulte de aplicación en cada momento, o ser concursado no rehabilitado;

(f) Estar inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades;

(g) Tener antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad;

(h) Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

7.4. La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros y al Banco de España.

#### **Artículo 8.- Mandato y cese**

8.1. El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres años, y podrá ser renovado por iguales periodos de tres años. No hay limitación alguna al número de veces en que el Consejo de Administración, pueda renovar el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.

8.2. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

- (a) expiración del plazo para el que fue nombrado sin que el Consejo de Administración, haya procedido a su renovación;
- (b) renuncia presentada ante el Consejo de Administración;
- (c) muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
- (d) pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 7.2 anterior;
- (e) haber sido condenado por delito en sentencia firme; o
- (f) grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

La concurrencia de las circunstancias mencionadas en los apartados (d), (e), (f) y, en su caso, en el apartado (c) serán apreciadas por el Consejo de Administración, previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración, procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 7.2. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una reclamación previsto en el artículo 15.1.

#### **Artículo 9.- Ejercicio del cargo. Independencia**

9.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

Liberbank no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

9.2. El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de Liberbank, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.

9.3. El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente

como en relación con los empleados de Liberbank afectados por los hechos que son objeto de la reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia, comunicando la designación del titular *ad hoc* a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros y al Banco de España conforme a lo dispuesto en el artículo 7.4.

En el ejercicio de sus funciones, el titular *ad hoc* así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

9.4. El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

#### **Artículo 10.- Colaboración y Supervisión**

10.1. Todos los departamentos y áreas de Liberbank deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

También podrá el Servicio de Atención al Cliente solicitar el auxilio de expertos ajenos a los departamentos y áreas de Liberbank en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

10.2. El Consejo de Administración, y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la frecuencia que estimen oportunas y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en Liberbank de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

### **CAPÍTULO III**

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

#### **Artículo 11.- Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas o reclamaciones**

11.1 Las quejas o reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de 2 años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.



11.2 Los Clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones, bien personalmente o a través de un representante (en este último caso acreditando suficientemente dicha representación), en las direcciones recogidas en el anejo I de este Reglamento.

11.3 Las quejas o reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla.

11.4 La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 11.3 anterior, de un documento, en el que se hará constar necesariamente:

(a) Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente;

(b) Motivo de la reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos que considere oportunos para un mejor estudio de la misma.

(c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación;

(d) Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;

(e) Lugar, fecha y firma.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su reclamación.

Las oficinas de Liberbank tendrán a disposición de los clientes un formulario para la presentación de quejas o reclamaciones.

Dicho formulario también estará disponible en la Web en el lugar correspondiente.

## **Artículo 12.- Admisión a trámite**

12.1 Una vez que la queja o reclamación haya sido recibida en Liberbank de conformidad con lo establecido en el artículo 11 anterior, si la misma no es recibida directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente, computándose en los plazos de resolución a que se refiere el artículo 15.1 el tiempo consumido hasta entonces por aquellos departamentos o servicios.

12.2 El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 15.1 siguiente comenzará a contar a partir del momento en que la queja o reclamación sea presentada por correo electrónico o por escrito en el domicilio de Liberbank (o en cualquier oficina que Liberbank pudiera tener abierta al público en cualquier momento). En el caso en que dicha presentación tuviera lugar en el domicilio de Liberbank o en cualquiera de sus oficinas, será trasladada al Servicio de Atención del Cliente a la mayor brevedad posible.

12.3 Inmediatamente tras recibir la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la misma al Cliente, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con el apartado anterior.

12.4 Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o a su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se procederá a su archivo sin más trámite.

El plazo empleado por el Cliente (o su representante) para subsanar dichos errores, no se incluirá a los efectos del cómputo de los plazos a los que se refiere el artículo 15.1.

La posterior presentación por el Cliente de la documentación solicitada, o la subsanación de errores, en su caso, provocará la apertura de un nuevo expediente.

12.5 El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una queja o reclamación en los casos siguientes:

(a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la queja o reclamación;

(b) Cuando se pretendan tramitar como reclamaciones recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;

(c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 3 anterior.

(d) Cuando la reclamación reitere otra reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos, a no ser que se aporte alguna información que amplíe o modifique la anterior, en el bien entendido de que dicha información adicional no hubiera podido ser conocida con anterioridad;

(e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones al que se refiere el artículo 11.1.

Si el Servicio entendiese que no procede la admisión a trámite de una queja o reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio le notificará la decisión final que adoptase a este respecto.

### **Artículo 13.- Tramitación**

13.1 En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de Liberbank, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la queja o reclamación.

Todos los servicios y departamentos de Liberbank estarán obligados a prestar al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento y, en todo caso, por un mínimo de cinco años y el ejercicio en curso.

13.2 Cuando exista una conexión entre las quejas o reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.

13.3 En la tramitación de las quejas o reclamaciones el Servicio adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, tal y como ésta se encuentre vigente en cada momento.

El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Alcanzado el acuerdo éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluido el expediente.

#### **Artículo 14.- Allanamiento y desistimiento**

14.1 Si Liberbank rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la queja o reclamación planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la misma.

14.2 El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

#### **Artículo 15.- Finalización del procedimiento**

15.1 Los plazos de finalización de los expedientes son:

(a) Plazo de quince días hábiles para reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en dicho plazo por razones ajenas a la voluntad de la entidad, se enviará una respuesta provisional, en la que se indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación, especificando el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

(b) Plazo de un mes para el resto de materias objeto de reclamación y presentadas por consumidores.

(c) Plazo de 2 meses para el resto de materias objeto de reclamación y presentadas por no consumidores.

Los anteriores plazos computan desde la fecha en que la queja o reclamación hubiera sido presentada en cualquiera de los lugares de presentación recogidos en el anejo I de este Reglamento, conforme a lo establecido en el artículo 12.2 anterior.

15.2 La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la queja o reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la cuestión objeto de la decisión.

Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

15.3 La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros en caso de disconformidad con la decisión, en el plazo de un año desde la interposición de la reclamación cuando se trate de consumidores. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica de los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros. Al cliente le asiste también la posibilidad de acudir a dichos servicios en caso de ausencia de resolución, en los plazos previstos en el Artículo 15.1

15.4 La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 11.3 anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la queja o reclamación, salvo si el Cliente (o su representante) han designado expresamente un medio específico.

15.5 El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y/o judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para Liberbank, que deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del Servicio de Atención al Cliente, las decisiones del Servicio que sean favorables a los intereses del Cliente. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a Liberbank iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

## **CAPÍTULO IV**

### **Disposiciones finales**

#### **Artículo 16.- Relación con los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros**

16.1 El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de Liberbank los requerimientos efectuados por los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su propio reglamento.

16.2 Liberbank adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros se efectúe

por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

#### **Artículo 17.- Información pública**

El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará por que en el domicilio de Liberbank (y, en su caso, en cualquiera de las oficinas que Liberbank pueda abrir en el futuro) y en su página web, se incluya la siguiente información:

- (a) La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
- (b) La obligación que asiste a Liberbank de atender y resolver las reclamaciones presentadas por los Clientes en los plazos a los que se hace referencia en el artículo 15.1 desde su presentación en cualquiera de las instancias de la entidad;
- (c) Una referencia a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros;
- (d) Una versión actualizada del presente Reglamento; y
- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

#### **Artículo 18.- Informe anual**

18.1 El Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- (a) un 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 mismas, y cuantías e importes afectados;
- (b) un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- (c) criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
- (d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

18.2 Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de Liberbank.

#### **Artículo 19.- Modificación**

19.1 El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Liberbank, S.A y sometido a la verificación de Banco España.

19.2 **El Reglamento solo podrá ser modificado** por el Consejo de Administración, de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento. Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el Consejo de Administración, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente al Banco de España para su verificación.

## ANEJO I

### **Lugar de presentación de las quejas y reclamaciones**

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones en el Servicio de Atención al Cliente de Liberbank sito en Camino de la Fuente de la Mora 5, 28050 Madrid, en cualquiera de sus oficinas o en la dirección de correo electrónico [atencionalcliente@liberbank.es](mailto:atencionalcliente@liberbank.es)