

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Ámbito de actuación

Al servicio de Atención al Cliente le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante la entidad Bigbank AS, directamente o mediante su representante, por aquellas personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la citada entidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

Titular del servicio de Atención al Cliente

- El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
- Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera similar a la que desempeña la entidad Bigbank AS.

Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente y duración del cargo

El titular del Servicio de atención al cliente será designado por la Dirección de Bigbank AS. El Titular del SAC será nombrado por un periodo de cinco (5) años, pudiendo ser reelegido por periodos iguales de tiempo, sin limitación alguna. No obstante, lo anterior la Dirección de Bigbank AS podrá decidir en cualquier momento, y mediante acuerdo motivado, que se fundamente en causas de cese objetivas o graves, la sustitución del titular del Servicio de Atención al Cliente, debiendo designar un nuevo titular en un plazo no superior a un (1) mes.

Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ser elegidos para el cargo quienes hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, si se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad; y quienes estén suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras.

Conflictos de intereses

- En aquellas reclamaciones o quejas en las que el Titular del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio.
- A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante o vinculada a la anterior, le afecte directamente o lo haga a sus

parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad. Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando el Titular del Servicio de Atención al Cliente, o cualquiera de sus integrantes, hubieran estado prestando sus servicios profesionales en el Departamento o Sucursal afectada por la queja o reclamación en el momento en que aquella se produjo o desplegó sus efectos.

Terminación del cargo y causas de cese

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo si concurre cualquiera de las siguientes causas:

- Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su renovación por Bigbank AS.
- Incapacidad sobrevenida.
- Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- Renuncia voluntaria al cargo.
- Acuerdo de la Dirección de Bigbank AS siempre que este acuerdo este motivado en causas de cese objetivas y graves.
- Extinción, por cualquier causa, de la relación laboral del Titular del Servicio de Atención al Cliente con Bigbank AS.

Relaciones internas entre departamentos

Las reclamaciones dirigidas al Servicio de Atención al Cliente serán atendidas por ese departamento si bien el mismo podrá recabar del personal de otros departamentos involucrados en una determinada queja o reclamación, y en concreto del gestor en cuya cartera se encuentre el expediente del cliente, cuanta información y documentación fuera de su interés para el correcto desempeño de sus funciones. El Banco adoptará por tanto las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de departamentos de la entidad se realice con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, evitando dilaciones innecesarias que retrasen la respuesta al cliente por parte del Banco.

Con tal fin el Banco dotará al Servicio de Atención al Cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, tomando las medidas necesarias para que el personal perteneciente a dicho Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Materias excluidas

En todo caso, quedan excluidas del ámbito del "Servicio de Atención al Cliente" aquellas reclamaciones que tengan su origen en:

- Las relaciones entre el Bigbank AS y sus empleados.
- Las relaciones entre el Bigbank AS y sus accionistas.
- Las cuestiones que se refieren a las decisiones del Bigbank AS, relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones sin que ello afecte a las quejas formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de Bigbank AS.

- Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por el Banco de España, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho del Bigbank AS contra sus clientes, siempre que conste una intención manifiesta del cliente.
- Las que puedan plantearse por clientes del Bigbank AS, que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas en España y para operaciones en este país, entendiéndose que dicha exclusión no afecta a la posible comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores.

PROCEDIMIENTO DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representante, en soporte papel en cualquier oficina de la entidad Bigbank AS o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. El procedimiento se iniciará mediante la presentación, por cualquiera de los medios antes indicados, de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; copia del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a su registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 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.
- Lugar, fecha y firma. En cualquier caso, junto con el documento anterior el reclamante deberá aportar cualquier prueba documental en la que pretenda fundamentar su queja o reclamación. Adicionalmente el documento habrá de constar fechado y firmado por su interesado.

Presentación de la queja o reclamación

El "Servicio de Atención al Cliente" deberá acusar recibo, en todo caso, de la recepción del documento referido en el artículo anterior. El antes mencionado acuse deberá realizarse por escrito, ya sea a través de correo ordinario o a través de otros medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, indicando expresamente la fecha en la que el documento tuvo entrada en el "Servicio de Atención al Cliente".

Si la presentación de la queja dirigida al "Servicio de Atención al Cliente" se realizara en cualquiera de las oficinas de Bigbank AS, se entenderá que el Banco ha acusado recibo mediante la inclusión, en la copia del documento presentado por el cliente, del sello oficial de la entidad con la fecha de entrada en la misma. En caso de que el escrito de queja presentado ante el "Servicio de Atención al Cliente" no fuera lo suficientemente claro en cuanto al objeto de la misma, no fuera fácilmente reconocible la identidad del reclamante o este adoleciera de algún defecto derivado del

incumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo anterior, el "Servicio de Atención al Cliente" podrá requerir del cliente la subsanación de dichos errores.

En el mencionado requerimiento el "Servicio de Atención al Cliente" deberá indicar al cliente los errores que tendrán que ser subsanados y el plazo máximo para la subsanación de los mismos, diez (10) días naturales desde que el cliente haya sido notificado, así como informar sobre la facultad que asiste al "Servicio de Atención al Cliente" de archivar la queja sin trámite adicional alguno en caso de que dicha subsanación no se realice en el plazo establecido.

No obstante, si el reclamante aportara tras el plazo antes mencionado la información o documentación complementaria necesaria, el Servicio de Atención al Cliente abrirá un nuevo expediente, ya que la no subsanación del documento en los términos establecidos en el presente reglamento sólo tiene eficacia para el procedimiento o actuación iniciada, no implicando renuncia alguna a los derechos reivindicatorios futuros.

Causas de inadmisión a trámite de la queja o reclamación

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

- 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.
- Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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.
- 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 hagan referencia a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- Cuando la queja o reclamación reitera otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubieran transcurrido dos (2) años desde el conocimiento de los hechos por parte del cliente.

La inadmisión a trámite de una queja o reclamación deberá ser comunicada al Cliente por escrito indicando los motivos de inadmisión. El cliente dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales para presentar alegaciones. Si transcurrido ese plazo el cliente no ha presentado alegación alguna el Servicio de Atención al Cliente procederá al archivo del expediente. Si presentadas las alegaciones por parte del cliente se mantuvieran las causas de inadmisión se archivará el expediente y se comunicará al mismo la decisión final adoptada.

En caso de que el Servicio de Atención al Cliente considerara las alegaciones del cliente, admitirá a trámite el escrito de queja procediendo a tramitar el mismo de conformidad con lo establecido en el presente reglamento. Transcurridos diez (10) días sin que el cliente haya presentado los trámites requeridos por el Titular del SAC dará por cerrado el expediente sin perjuicio de la facultad del cliente de volver a acudir al SAC y abrir un nuevo expediente.

Admisión a trámite de la queja o reclamación

- Admitida a trámite la queja o reclamación, el Servicio de Atención al cliente procederá a la tramitación del expediente para lo que contará con la colaboración de las oficinas y departamentos de la entidad Bigbank AS en los términos a los que se refiere el presente reglamento.
- Con tal fin, el Titular del Servicio de Atención al Cliente requerirá al departamento que corresponda que presente a la mayor brevedad un informe justificativo de su actuación, al que se deberá adjuntar la documentación pertinente.
- Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes del reclamante aquellos datos, aclaraciones o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión.
- La resolución de la queja o reclamación por parte del Servicio de Atención al Cliente deberá realizarse en el plazo máximo de dos (2) meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante la entidad.
- En las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, el expediente deberá finalizar a más tardar quince (15) días hábiles después de la recepción de la queja o reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince (15) días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente, la instancia competente enviará una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique 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 (1) mes.
- Durante la tramitación del expediente a la vista del escrito de reclamación y del informe y documentación aportada por el departamento del Banco cuya actuación originó la queja, el Servicio de Atención al Cliente podrá:
 - Allanarse a las pretensiones del cliente satisfaciendo su solicitud y rectificando la conducta de Bigbank AS que haya dado origen a la reclamación presentada por el cliente. Decisión que será comunicada a la Dirección de Bigbank AS por escrito junto con la documentación en la que se base la misma. En este caso el Servicio de Atención al Cliente procederá al archivo de la queja o reclamación.
 - Archivar la queja o reclamación como consecuencia del desistimiento del cliente. No obstante, en este caso, el Servicio de Atención al Cliente tendrá la potestad de continuar tramitando la queja/reclamación con el fin de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
 - Desestimar la queja o reclamación.

En cualquier caso, la decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección a la clientela aplicable y en los principios de las buenas prácticas y usos financieros.

En cualquier caso, la resolución deberá hacer mención a la facultad que asiste al cliente para que en caso de disconformidad con la misma acuda al Servicio de Reclamaciones del Banco de España tal y como se regula en el artículo siguiente del presente Reglamento.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) 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.

Facultad del cliente de acudir ante el Servicio de Reclamaciones de Banco de España y otros supervisores financieros.

En aquellos casos en los que el reclamante acredite que su reclamación ha sido denegada, su petición desestimada o que o que han transcurrido más dos (2) meses desde la fecha de su presentación sin una resolución, el cliente podrá interponer una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

En ausencia de resolución a quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago indicados en el punto 5.2.4.5., el cliente podrá acudir a 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, tras acreditar haber transcurrido el plazo máximo (1 mes) desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.

En cualquiera de los supuestos anteriores, la reclamación ante el supervisor correspondiente, habrá de presentarse antes de un (1) año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o su Servicio de Atención al Cliente.

De la relación del Servicio de Atención al Cliente con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

El Servicio de Atención al Cliente de Bigbank AS deberá atender los requerimientos del Servicio de Reclamaciones del Banco de España que este pueda realizar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que este determine de conformidad con el reglamento que lo regula y la normativa aplicable.

Se adoptarán las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean precisos en el ejercicio de sus funciones en relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para que dichas transmisiones puedan ser efectuadas 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, y su normativa de desarrollo.

INFORME ANUAL

Informe relativo a la función del Titular del SAC

Dentro del primer trimestre de cada año, el Titular del SAC presentará al Bigbank AS, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivo y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, cuantías e importes afectados.

- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia con vista a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- Un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual del Bigbank AS.

RELACION ENTRE EL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y LA ENTIDAD BIGBANK AS.

De la relación entre el Titular del Servicio de Atención al Cliente y de la entidad Bigbank AS.

- El Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá presentar y formular al Banco recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre Bigbank AS y sus clientes.
- Bigbank AS adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desarrollo de sus funciones por parte del Titular del Servicio de Atención al Cliente y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular corresponde al Bigbank AS:
 - Colaborar con el Titular del Servicio de Atención al Cliente en todo aquello que favorezca al ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
 - Informar a los clientes de la existencia y funciones del Titular del Servicio de Atención al Cliente, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dichos clientes para presentar sus reclamaciones y forma de interponerlas.
 - Recibir y valorar las quejas que se puedan formular respecto a la actuación del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Disposiciones finales

Disposición final primera: Toda resolución del Servicio de Atención al Cliente de Bigbank AS, o de su Titular, es vinculante para la entidad, pero no para el reclamante, quién en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Disposición final segunda: El presente Reglamento será de aplicación una vez haya sido aprobado por la Dirección de la entidad Bigbank AS y haya sido revisado, verificado y aprobado por el Banco de España, de conformidad con lo establecido en el artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.

Disposición final tercera: El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo de la Dirección de Bigbank AS de conformidad con la legislación que sea de aplicación en cada momento. Una vez

modificado el mismo se someterá para la aprobación de las modificaciones contenidas en el mismo al Banco de España.