



**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE
BANKIA, S.A., Y DE SU GRUPO**

Aprobado por el Consejo de Administración

16 de junio de 2011

ÍNDICE

PREÁMBULO	3
TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES	3
ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
ARTÍCULO 2. OBJETO	3
ARTÍCULO 3. APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN	3
TÍTULO II EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4
Capítulo I Requisitos y deberes	4
ARTÍCULO 4. DESIGNACIÓN	4
ARTÍCULO 5. IDONEIDAD.....	4
ARTÍCULO 6. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD.....	4
ARTÍCULO 7. CESE.....	4
ARTÍCULO 8. DURACIÓN DEL MANDATO	5
ARTÍCULO 9. FUNCIONES	5
ARTÍCULO 10. EXCLUSIONES	5
ARTÍCULO 11. DEBER DE COOPERACIÓN	5
ARTÍCULO 12. DEBER DE INFORMACIÓN.....	6
Capítulo II Aspectos procedimentales	6
ARTÍCULO 13. PRESENTACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES.....	6
ARTÍCULO 14. CONTENIDO DEL DOCUMENTO DE PRESENTACIÓN.....	7
ARTÍCULO 15. PLAZO DE PRESENTACIÓN.....	7
ARTÍCULO 16. ADMISIÓN A TRÁMITE	7
ARTÍCULO 17. SOLICITUD DE DATOS COMPLEMENTARIOS	7
ARTÍCULO 18. INADMISIÓN	8
ARTÍCULO 19. TRAMITACIÓN	8
ARTÍCULO 20. DESISTIMIENTO.....	8
ARTÍCULO 21. PLAZO DE RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES.....	8
Capítulo III Resoluciones dictadas por el Servicio de Atención al Cliente y sus efectos	9
ARTÍCULO 22. RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN.....	9
ARTÍCULO 23. ACEPTACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	9
ARTÍCULO 24. ACUERDO O ALLANAMIENTO	9
ARTÍCULO 25. ARCHIVO Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES.....	9
ARTÍCULO 26. ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO	9
TÍTULO III OTROS ASPECTOS	10
ARTÍCULO 27. RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES FINANCIEROS	10
ARTÍCULO 28. INFORME ANUAL	10
DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA	10

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 las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de implantar un departamento o servicio de atención al cliente, así como la posibilidad de designar un defensor del cliente.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el departamento y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un reglamento para la defensa del cliente que regule la actividad del departamento o servicio de atención al cliente, y en su caso, del defensor del cliente, así como las relaciones entre ambos.

Por tanto, este reglamento para la defensa del cliente se aprueba, en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Servicio de Atención al Cliente de Bankia, S.A., con el espíritu de propiciar una buena relación con sus clientes, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado atendiendo y solucionando las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. **Ámbito de aplicación**

El presente reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (también denominado “**SAC**”) de Bankia, S.A., (en adelante, el “**Banco**”) y las empresas de su Grupo que se relacionan en Anexo, en atención a los preceptos establecidos en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.

El reglamento será de aplicación a todas las sociedades financieras españolas del Grupo excepto a aquéllas que, según lo previsto en la normativa aplicable, hayan aprobado uno propio.

Artículo 2. **Objeto**

El Banco, a través del SAC, se obliga a atender y resolver las quejas y reclamaciones que les sean presentadas por quienes reciben los servicios financieros de todas las sociedades financieras del Grupo a las que se extiende el ámbito de aplicación de este reglamento, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Esta obligación estará referida a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por el Grupo, 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.

Artículo 3. **Aprobación y modificación**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Banco con fecha 16 de junio de 2011 y será sometido a la verificación del Banco de España.

Las modificaciones del presente documento deberán ser sometidas a la aprobación y verificación a las que se alude en el párrafo anterior.

TITULO II EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Capítulo I Requisitos y deberes

Artículo 4. Designación

El responsable del SAC y su dependencia jerárquica en la estructura organizativa del Banco se determinarán por acuerdo del Consejo de Administración de este último.

La designación del responsable del Servicio será comunicada a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

Artículo 5. Idoneidad

El responsable del SAC deberá tener honorabilidad comercial y profesional así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ejercer el cargo de responsable del SAC:

- (i) quienes sean inhabilitados conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso;
- (ii) quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades;
- (iii) quienes tengan 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; o
- (iv) los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en el Grupo.

Artículo 7. Cese

El responsable del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, por renuncia, por cesación de relación laboral con el Grupo, jubilación o prejubilación, por incurrir sobrevenidamente en alguno de los supuestos contenidos en el Artículo 6 del presente reglamento o por acuerdo del órgano competente del Banco siempre que medie causa justificada, de acuerdo con la normativa legal y estatutaria vigente.

La Secretaría General del Banco (o, en su caso, el órgano competente del Banco, de acuerdo con la normativa legal y estatutaria vigente) designará un responsable sustituto del Servicio para casos de ausencia transitoria como enfermedad, permisos vacacionales o similares, y por el tiempo indispensable que dure la misma, así como en los supuestos de incompatibilidad manifiesta en

determinadas reclamaciones o por recusación del cliente, siempre que ésta esté debidamente fundada y sea aceptada por el Banco.

Artículo 8. Duración del mandato

El nombramiento del responsable del SAC se hará con carácter indefinido.

Artículo 9. Funciones

Serán funciones del SAC las siguientes:

- (i) atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios del Grupo, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por el Grupo, 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.

En caso de que se produzca un conflicto de interés o incompatibilidad entre los clientes y los hechos reclamados con el responsable del Servicio, éste deberá abstenerse de forma inmediata de entrar en conocimiento de la reclamación, notificándolo de inmediato a la Secretaría General del Banco (o, en su caso, el órgano competente del Banco, de acuerdo con la normativa legal y estatutaria vigente) a fin de poner en marcha los mecanismos de sustitución previstos en este reglamento; y

- (ii) hacer llegar a la dirección del Banco recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre el Grupo y sus clientes.

Artículo 10. Exclusiones

En todo caso, se entenderán excluidas de la competencia del responsable del SAC las reclamaciones siguientes:

- (i) las referentes a las relaciones de carácter laboral del Grupo con sus empleados;
- (ii) las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de las entidades del Grupo, tales como concertar o no operaciones, contratos o servicios con una persona determinada, así como sus pactos y condiciones, salvo que la queja sea formulada por negligencia o dilación en la toma de la decisión.
- (iii) las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o estén sometidos a cualquier organismo público o alguno de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros;
- (iv) las dirigidas manifiestamente a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho del Grupo frente al cliente; o
- (v) las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 11. Deber de cooperación

El Banco adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del SAC. En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al SAC cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 12. Deber de información

El Grupo deberá facilitar a los clientes por medios adecuados, información de la existencia y funciones del SAC, así como del contenido del presente reglamento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, el Grupo pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- (i) la existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y dirección electrónica habilitada a tal fin, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en el SAC o ante cualquier otra instancia de la entidad, incluidas sus Oficinas abiertas al público;
- (ii) la existencia de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de agotar la vía previa de reclamación al SAC para poder formular las quejas ante dichos Servicios;
- (iii) el presente reglamento; y
- (iv) referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

Capítulo II Aspectos procedimentales

Artículo 13. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a someter a conocimiento y decisión del SAC cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente reglamento

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrán carácter gratuito, no pudiendo el Banco exigir al cliente pago alguno por dichos conceptos.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel 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.

Las quejas o reclamaciones en soporte papel podrán presentarse ante el SAC, en cualquier oficina abierta al público de cualquiera de las entidades del Grupo.

Artículo 14. Contenido del documento de presentación

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios indicados en el Artículo 13, en el que se hará constar:

- (i) nombre, apellidos o denominación social, 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 número de identificación fiscal e inscripción en el registro público para las jurídicas;
- (ii) motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos;
 - (iii) oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
 - (iv) declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; y
 - (v) lugar, fecha y firma.

Artículo 15. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El cliente, deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que éste supere la fecha de los hechos.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el SAC.

Artículo 16. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por el Grupo, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio donde se hubieren producido los hechos objeto de la misma, será remitida al SAC de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

Una vez recibida la reclamación, el SAC, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si la reclamación es o no de su competencia, o si la misma no puede ser admitida a trámite.

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios

Si se considera que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que complete 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.

Especialmente se requerirá la acreditación fehaciente de la identidad del reclamante en aquellos supuestos en los que la reclamación o queja sea presentada por medios telemáticos y la resolución o contestación a la misma requiera de la comunicación de datos o documentos reservados, personales o financieros.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el plazo de dos meses previsto en el Artículo 21 de este reglamento.

Artículo 18. Inadmisión

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes supuestos:

- (i) cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación o no quede acreditada suficientemente la identidad del reclamante o la capacidad de representación alegada;
- (ii) cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales o que se encuentren pendientes de resolución o litigio o hayan sido ya resueltas en aquellas instancias;
- (iii) cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo;
- (iv) cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos;
- (v) cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años establecido en el Artículo 15 del presente reglamento; y
- (vi) aquéllas cuyo conocimiento se encuentra excluido de la competencia del SAC de conformidad con el Artículo 10 de este reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 19. Tramitación

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 20. Desistimiento

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento, si bien el SAC, en el marco de sus funciones, podrá acordar la continuación del mismo para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 21. Plazo de resolución de expedientes

El SAC dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento sobre el mismo, plazo que empezará a computarse bien desde la presentación del escrito postal o electrónico ante el SAC o ante cualquier instancia, incluidas las Oficinas abiertas al público.

Transcurrido dicho plazo, sin que haya pronunciamiento del SAC, el reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros.

Capítulo III **Resoluciones dictadas por el Servicio de Atención al Cliente y sus efectos**

Artículo 22. Resolución y notificación

Las resoluciones que se dicten deberán ser siempre motivadas, y contendrán 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 que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el supuesto de que la resolución se aparte de los criterios mantenidos en expedientes anteriores y similares, deberán consignarse las razones que lo justifiquen.

La resolución se notificará a los interesados en el plazo de diez días a contar desde su dictamen, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos. La notificación se hará en la forma que expresamente haya designado el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada.

En la resolución se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros que corresponda, en el caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento.

Si transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación, y descontados los días a que hubiere lugar conforme a lo previsto en este reglamento, el interesado no hubiese recibido la resolución a su reclamación, igualmente podrá ejercer su derecho ante los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros.

Artículo 23. Aceptación de la resolución

La aceptación de la resolución por el reclamante deberá hacerse por escrito y acompañada de la renuncia expresa a toda otra acción de reclamación sobre la misma cuestión ya sea administrativa, judicial, arbitral o de cualquier otra índole. Esta renuncia constituirá condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes y habrá de efectuarse por el cliente dentro de los treinta días siguientes a su recepción, pasado el cual sin respuesta se entenderá que rechaza la resolución, de lo que se dará cuenta a la entidad del Grupo contra la que se hubiera formulado la reclamación.

Artículo 24. Acuerdo o allanamiento

El SAC podrá, antes de dictar su resolución, hacer cuantas gestiones considere necesarias dirigidas a conseguir un arreglo amistoso con el reclamante, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos. Conseguido éste, el acuerdo tendrá carácter vinculante para el reclamante y se dará por concluida la tramitación. También se finalizará la tramitación de la reclamación si unilateralmente, en cualquier momento, la entidad del Grupo contra la que se hubiera formulado la reclamación se allanase a la petición del cliente o éste retirase su reclamación.

Artículo 25. Archivo y custodia de expedientes

La información relativa a los expedientes y a su contenido que se tramiten por el SAC estarán bajo su poder, obligándose este último a guardar secreto sobre su contenido y actuaciones.

Artículo 26. Aceptación del reglamento

La presentación de una reclamación supone la aceptación del presente reglamento.

TITULO III OTROS ASPECTOS

Artículo 27. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros

El Banco atenderá, por medio del titular del SAC o por otra persona específicamente designada, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con las normas que les sean de aplicación.

Artículo 28. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el consejo de administración del Banco un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos del artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo.

Un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual del Banco.

Disposición Final Única

En todo lo no previsto en este Reglamento, será de aplicación la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.

* * *