

NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

# REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE

Versión Actualizada  
Actualización: FEBRERO 2022

**ÍNDICE**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....3**

**CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

Primero. - Definiciones .....4  
Segundo. - Objeto.....4  
Tercero. - Aprobación.....4  
Cuarto. - Ámbito de Actuación.....4

**CAPITULO II. DEL DEPARTAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE**

Quinto. - Titular del Departamento de Defensa del Cliente.....5  
Sexto. - Designación y Comunicación del Cargo.....6  
Séptimo. - Duración.....6  
Octavo. - Cese.....6  
Noveno. - Asuntos del conocimiento del Departamento de Defensa del cliente.....7  
Décimo. - Las Obligaciones de la Compañía con el Departamento de Defensa del  
Cliente.....7

**CAPITULO III. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y QUEJA ANTE EL DEPARTAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE.**

Décimo primero. - Plazo para la presentación de Quejas o Reclamaciones.....8  
Décimo segundo. - Presentación de las Quejas o Reclamaciones .....8  
Décimo tercero. - Contenido de la reclamación o queja.....9  
Décimo cuarto- Plazo para la resolución.....10  
Décimo quinto. - Inadmisión a trámite de la reclamación o queja.....10  
Décimo Sexto. - Solicitud de Información.....11  
Décimo Séptimo. - Rectificación de la Compañía.....11

# NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Décimo Octavo. – Desistimiento.....                                | 11 |
| Décimo Noveno. - La decisión del Departamento.....                 | 11 |
| Vigésimo. - La notificación decisión del Departamento.....         | 12 |
| Vigésimo primero. - La relación con el Comisionado competente..... | 12 |
| Vigésimo Segundo. - Efectos de la resolución.....                  | 12 |

## **CAPITULO IV. DEL INFORME ANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Vigésimo tercero. - Informe Anual..... | 13 |
|----------------------------------------|----|

### **DISPOSICIONES FINALES**

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Primera. - Normativa aplicable.....                                            | 13 |
| Segunda. - Modificación.....                                                   | 13 |
| Tercera. - Publicación.....                                                    | 14 |
| Cuarta. - Nombramiento del Titular de Departamento de Defensa del Cliente..... | 14 |

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente Reglamento regula el funcionamiento del Departamento de Defensa del Cliente (en adelante el “Departamento”) de NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS, S.A., (en adelante la “Compañía”) de acuerdo con la legislación vigente. Determina como objetivo prioritario de la sociedad una política de calidad y atención personalizada a sus clientes, con la finalidad de ofrecer garantías totales para la resolución de incidencias de todo tipo. Bien derivadas de los derechos adquiridos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela bien de las buenas prácticas y usos, y/o del principio de equidad, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, desarrolladas por 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 empresas de servicios de inversión.

En consecuencia, las quejas y reclamaciones de los clientes se regularán en base a las siguientes disposiciones.

## CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Primero. - Definiciones.

- 1. Queja.** - Se entenderá por queja cualquier pretensión que se refiera al funcionamiento de los servicios prestados a los clientes que sean debidas a tardanzas, faltas de atención personal o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento.
- 2. Reclamación.** - Toda aquella pretensión dirigida a obtener la restitución de un interés legítimo o derecho de un cliente, derivada de acciones u omisiones que impliquen incumplimiento de los contratos con el cliente, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de sus buenas prácticas.

### Segundo. - Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y procedimientos del Departamento de Defensa del Cliente de la Compañía.

### Tercero. - Aprobación.

El presente Reglamento deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la Compañía.

### Cuarto. Ámbito de Actuación.

Al Departamento le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que presenten ante la Compañía, directamente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de servicios prestados por la Compañía, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de los contratos y de la normativa de transparencia y protección al cliente.

## CAPITULO I. DEL DEPARTAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE

### Quinto. - Titular del Departamento de Defensa del Cliente.

## NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

El titular del Departamento es una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, será designado por la Compañía, atendiendo a los requisitos establecidos en el artículo 5 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo. En particular, no podrá ser designado Titular del Departamento quien realice simultáneamente funciones comerciales, o en los servicios operativos en la Compañía, tales como marketing suscripción o tramitación de siniestros.

El titular del Departamento 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 estas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia. El titular del Departamento deberá abstenerse de conocer aquellas reclamaciones y quejas que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguineidad 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 la Compañía afectados por los hechos que son objeto de la reclamación. En esas situaciones, el titular del Departamento lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración, que designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Departamento y no se vea afectada por dichas circunstancias. En el ejercicio de sus funciones, el titular ad hoc así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas.

El titular del Departamento, así como, los empleados adscritos, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño de este 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. Estas obligaciones subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

### **Sexto. - Designación y Comunicación del Cargo.**

El Departamento podrá ser un servicio interno propio la Compañía o ser confiado a una persona física o jurídica externa que cumpla los requisitos de este Reglamento y demás condiciones que exija la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo.

En cualquier caso, el titular del Departamento será designado por el Consejo de Administración de la Compañía.

## NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

La designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Hacienda.

### **Séptimo. - Duración.**

El nombramiento de Titular del Departamento tendrá la duración de un año y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Compañía.

Si en el plazo de un mes antes del vencimiento, ninguna de las partes notificara de manera fehaciente la no intención de renovar el cargo, este se prorrogará tácitamente por igual período.

### **Octavo. - Cese.**

El titular del Departamento cesará en el ejercicio de sus funciones por alguna de las siguientes razones:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acordara su renovación.
2. Incapacidad sobrevenida.
3. Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
4. Renuncia.
5. Cese por actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

En ningún caso la decisión de rescisión del convenio con el titular del Departamento podrá afectar a los asuntos que ya estaban encomendados o que estuvieren pendientes de su resolución.

Sin perjuicio de la vacante del cargo se procederá al cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el anterior Titular.

La Compañía procederá al nombramiento del nuevo Titular en el plazo de un mes desde que se produjo la vacante.

### **Noveno. - Asuntos del Conocimiento del Departamento de Defensa del cliente.**

El Departamento tiene por objeto las siguientes funciones:

1. Atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, derivadas de sus relaciones con cualquiera de las entidades que forman la Compañía por razón de su actividad.

## NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

2. Promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección del cliente y las buenas prácticas, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Compañía, informes, recomendaciones y propuestas con relación a dichas cuestiones.
3. Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el Artículo 14.
4. Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

### **Décimo. - Las Obligaciones de la Compañía con el Departamento de Defensa del Cliente.**

La Compañía adoptará las medidas necesarias para separar el Departamento de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquel que tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

La Compañía adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Departamento al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia, coordinación y confidencialidad.

La Compañía se asegurará de que su Departamento esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

La Compañía informará a sus clientes del cumplimiento con las exigencias de la Orden del contenido del presente Reglamento de los derechos que les asisten para presentar sus reclamaciones y del procedimiento para su formulación.

La Compañía no podrá adoptar ningún tipo de represalia, sanciones, amenazas, o medidas de presión sobre el titular del Departamento con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas en el ejercicio de sus funciones.

### **CAPITULO III. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y QUEJA ANTE EL DEPARTAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE, Y EN SU CASO, ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE.**

#### **Décimo primero. - Plazo para la presentación.**

Se establecen los siguientes plazos:



## NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

- a. Para la presentación de quejas deberá realizarse dentro del plazo de dos meses a contar desde el momento en el que el cliente tenga conocimiento de la tardanza, falta de atención personal o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento.
- b. Para la presentación de reclamaciones deberá realizarse dentro del plazo de un año a contar desde el momento en el que el cliente tenga conocimiento de los hechos que las causan.

### **Décimo segundo. - Presentación de las Quejas o Reclamaciones.**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación que deberá acreditarse, en soporte papel o medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura o impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos se ajustará las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento, en cualquier oficina abierta al público de la Compañía, así como en la dirección de correo electrónico siguiente: [info@naibsc.com](mailto:info@naibsc.com).

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

Se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

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

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

### **Décimo tercero. - Contenido de la reclamación o queja.**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado o de quien lo represente, representación que deberá estar debidamente acreditada: número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre la que se solicita un pronunciamiento.

## NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Si no encontrase suficientemente acreditada la entidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere en el párrafo anterior interrumpirá el cómputo del plazo de dos meses, para la emisión de un pronunciamiento por el Departamento.

La interrupción referida en el párrafo anterior será tan solo durante los diez días otorgados para subsanaciones, transcurrido éste, se reiniciará de nuevo el plazo para la resolución establecido en el artículo siguiente.

### **Décimo cuarto. - Plazo para resolver.**

El Departamento dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado competente, posibilidad de la que será informado expresamente en dicho pronunciamiento, sin perjuicio del cómputo del plazo máximo de terminación que comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación al departamento.

### **Décimo quinto. - Inadmisión a trámite de la reclamación o queja.**

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

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la

## NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que remiten otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.
- f) Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se les comunicara la decisión final adoptada.

### **Décimo Sexto. - Solicitud de información.**

El departamento podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Compañía, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

### **Décimo Séptimo. - Rectificación de la Compañía.**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Compañía rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Departamento y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

### **Décimo Octavo. - Desistimiento.**

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

### **Décimo Noveno. - La decisión del Departamento.**

## NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normales de transparencia y protección del cliente aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores, similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado competente.

### **Vigésimo. - La notificación de la Decisión del Departamento.**

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 días naturales, siempre que estos 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.

### **Vigésimo primero. - La relación con el Comisionado competente.**

Será llevada por el propio titular del Departamento, quien atenderá sus requerimientos en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento y 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 el ejercicio de sus funciones, sea efectuada 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.

### **Vigésimo Segundo. - Efectos de la resolución.**

a) Para el Cliente:

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

b) Para la Empresa:

## NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

La resolución dictada por el Departamento, favorable al reclamante tendrá efectos vinculantes y la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día que el Departamento notifique a la Compañía la aceptación del reclamante.

### **CAPITULO IV. DEL INFORME ANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

#### **Vigésimo Tercero. - Informe Anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento presenta ante el órgano de administración de La Compañía, un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente, con el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación de carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenido en las decisiones
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Dicho informe, o al menos un resumen, se entregará en la memoria anual de la Sociedad.

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **Primera. - Normativa aplicable.**

En todo aquello que no esté regulado en el presente Reglamento se estará a lo dispuesto en la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo.

#### **Segunda. - Modificación.**

## NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, sólo podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de conformidad con la normativa de transparencia y protección del cliente vigente en cada momento.

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación que establece el apartado anterior.

### **Tercera. - Publicación.**

Tanto el presente reglamento, como la designación del titular del Departamento, serán publicados en la página web de la compañía: [www.NAIBC.es](http://www.NAIBC.es), y estará a disposición de los clientes en cualquier oficina que la Compañía tenga en el Territorio Nacional.

### **Cuarta. - Nombramiento del Titular de Departamento de Defensa del Cliente.**

A todos los efectos y obligaciones establecidas en el presente Reglamento, NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS, S.A., ha designado como titular del Departamento de Defensa del Cliente a DON/DÑA. ----- con DNI -----.

En Madrid, a XX de FEBRERO de 202.

NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS S.A.

Visto Bueno

Consejo de Administración

Fdo.

DNI:

Presidente de NAIBC SERVICIOS CREDITICIOS, S.A.