

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE GRUPO CBNK

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES.....	3
Artículo 1. - Objeto	3
Artículo 2. - Ámbito de aplicación	3
Artículo 3. – Aprobación y modificación	3
Artículo 4. - Plazo	3
Artículo 5. - Deberes de Información	4
Artículo 6. – Quejas, Reclamaciones	4
CAPÍTULO II - EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
Artículo 7. - Objetivo	4
Artículo 8. - Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente	4
Artículo 9. - Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente	5
Artículo 10. - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad	5
Artículo 11. - Organización	5
Artículo 12.- Deber de colaboración	5
CAPÍTULO III - DEFENSOR DEL PARTÍCIPE	6
Artículo 13. - Objetivo	6
Artículo 14. – Idoneidad.	6
Artículo 15. – Independencia	6
Artículo 16. - Competencias	6
CAPÍTULO IV - PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	6
Artículo 17. - Finalidad del procedimiento	6
Artículo 18. - Lugar de presentación de quejas y reclamaciones	6
Artículo 19. - Forma de presentación de quejas y reclamaciones	7
Artículo 20. - Documento de presentación de quejas y reclamaciones	7
Artículo 21. - Admisión a trámite	7
Artículo 22. - Tramitación	8
Artículo 23. - Formas de finalización del procedimiento	8
Artículo 24. - Plazo para la finalización del procedimiento	8
Artículo 25. - Allanamiento	9
Artículo 26. - Desistimiento	9
Artículo 27. - Resolución motivada	9

Artículo 28. – Notificación	9
CAPÍTULO V - INFORMES ANUALES	10
Artículo 29. - Informes anuales	10
CAPÍTULO VI - RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES.....	10
Artículo 30. - Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores	10
Artículo 31. – Modificación del Reglamento y entrada en vigor.....	11
ANEXO I	11

INTRODUCCIÓN

CBNK Banco de Colectivos, S.A., en adelante CBNK, con el fin de garantizar la defensa de sus clientes y usuarios, dispone de un Servicio de Atención al Cliente y de un Defensor del Partícipe. El funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente está regulado en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos.

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. - Objeto

El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente , regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de conformidad a lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, a 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, al artículo 31 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y por la demás normativa complementaria que les sean de aplicación.

Artículo 2. - Ámbito de aplicación

Al Servicio de Atención al Cliente le corresponde conforme a las competencias y procedimiento establecidos en el presente Reglamento, atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes, tanto personas físicas como jurídicas, españolas o extranjeras, en relación con los productos y servicios comercializados y contratados por las entidades del Grupo CBNK (sociedades relacionadas en el anexo I) cuya entidad dominante es CBNK. Las reclamaciones habrán de referirse a los derechos e intereses reconocidos a los clientes por la normativa de transparencia y protección de la clientela, las obligaciones derivadas de los contratos suscritos y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, del principio de equidad.

Artículo 3. – Aprobación y modificación

EL presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de CBNK y verificado por el Banco de España.

Las modificaciones del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente serán sometidas a la aprobación del Consejo de Administración de CBNK. y a la verificación del Banco de España.

Artículo 4. - Plazo

Las quejas y reclamaciones deberán referirse a hechos, actos o contratos ocurridos, producidos, y/o pactados y habrán de presentarse antes de que hayan transcurrido cinco años desde la fecha de producción de los hechos reclamados, pudiendo presentar la reclamación incluso habiendo transcurrido más de cinco años desde que se produjeron los hechos que la motivaron, siempre y cuando la presentación se produzca en el período de dos años desde que el reclamante tuvo conocimiento de ellos.

Artículo 5. - Deberes de Información

CBNK, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de 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, pone a disposición de los clientes y usuarios en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como a través de las páginas web del Grupo, la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Partícipe, con indicación de sus direcciones (postal y electrónica).
- b) La obligación por parte de las entidades de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de un mes para reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE y dos meses para las presentadas por consumidores no residentes en la UE y por no consumidores desde su presentación. Para reclamaciones presentadas en materia de Servicios de Pago, el Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de 15 días hábiles con arreglo a lo dispuesto en el Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- c) Referencia a los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones según corresponda, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
Será necesario agotar la vía del SAC, o en su caso, del defensor del partícipe, según sea el caso, antes de formular la reclamación ante el servicio de reclamaciones que corresponda.
- d) El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 6. – Quejas, Reclamaciones

Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

CAPÍTULO II - EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 7. - Objetivo

El Servicio de Atención al Cliente tiene como objetivo la protección de los derechos e intereses legítimos de los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por CBNK y las entidades del Grupo CBNK. En el cumplimiento de esa función atenderá las quejas y reclamaciones que le presenten.

Artículo 8. - Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio de Atención al Cliente es nombrado por el Consejo de Administración de CBNK, por plazo de cuatro años, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Grupo CBNK, entre quienes sean empleados del Grupo y concurren, a juicio del Consejo, las condiciones exigidas en el número 1 del artículo 5 de la Orden ECO 734/2004: honorabilidad comercial y profesional, con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de 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 a los efectos previstos en esta Orden, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

Los designados podrán ser renovados para el cargo por sucesivos plazos de cuatro años, sin límite. La designación será comunicada a los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 9. - Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El titular del Servicio de Atención al cliente podrá ser cesado por acuerdo motivado del mismo órgano, cuando concurra causa justificada y motivo grave.

El cese del titular del Servicio será comunicado por CBNK a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores, así como al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En todo caso cesará cuando expire el plazo de su nombramiento o renovación, cuando sobrevenidamente concurra causa de inelegibilidad, incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función o incompatibilidad sobrevenida. El titular del Servicio de Atención al Cliente podrá renunciar al cargo, notificándolo fehacientemente al Consejo de Administración.

Vacante el cargo por cualquiera de las causas descritas, el Consejo de Administración de CBNK nombrará al nuevo titular. Dicho nombramiento se producirá en la reunión del Consejo de Administración siguiente a la baja del titular.

Artículo 10. - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente los fallidos y concursados no rehabilitados, quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras, y quienes desempeñen funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales u operativos de la entidad.

Artículo 11. - Organización

El Servicio de Atención al Cliente y su titular dependen jerárquicamente del Director del Departamento de Cumplimiento Normativo de Grupo CBNK, actuando con total independencia y autonomía de los servicios comerciales y operativos del Banco y del resto de entidades del Grupo.

El Servicio de Atención al Cliente para el cumplimiento de sus fines, debe disponer de los recursos técnicos, organizativos, materiales y humanos necesarios para el desarrollo de su función con sujeción a los principios de transparencia, independencia, eficacia, coordinación, rapidez y seguridad que se detallan en el artículo 6 de la Orden.

Artículo 12.- Deber de colaboración

Las entidades del Grupo CBNK adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos de transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de departamentos de la organización del Grupo se realicen bajo los principios de rapidez, seguridad, y coordinación, estando obligados todos los departamentos a remitir cuantas informaciones les soliciten.

CAPÍTULO III - DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

Artículo 13. - Objetivo

El Defensor del Partícipe tiene como objetivo la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios respecto de los planes de pensiones.

Artículo 14. – Idoneidad.

El Defensor del Partícipe será una persona con honorabilidad comercial y reconocido prestigio en los ámbitos jurídico, económico o financiero y con conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

Artículo 15. – Independencia

El Defensor del Partícipe actuará con independencia respecto de la entidad y con autonomía en sus criterios, directrices y resoluciones en el ejercicio de sus funciones.

Las decisiones del Defensor del Partícipe, respecto a reclamaciones relativas a planes de pensiones, serán vinculantes para la entidad que forma parte del Grupo CBNK, no así para los clientes y usuarios, quienes podrán acudir al servicio de reclamaciones del supervisor que corresponda o a los Juzgados y Tribunales.

Artículo 16. - Competencias

El Defensor del Partícipe será competente para conocer de las materias a las que hace mención su propio reglamento, con exclusión expresa de las mencionadas en el mismo.

El Defensor del Partícipe se regulará por su propio reglamento.

CAPÍTULO IV - PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 17. - Finalidad del procedimiento

El procedimiento de presentación, tramitación, resolución y notificación de las quejas y reclamaciones tiene como finalidad atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios pronunciándose sobre ellas en un plazo máximo de un mes para reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE y dos meses para las presentadas por consumidores no residentes en la UE y por no consumidores, contado desde su presentación, para reclamaciones presentadas en materia de Servicios de Pago. El plazo para pronunciarse será de 15 días hábiles. El referido plazo de resolución se aplicará tanto por el Servicio de Atención al Cliente como por el Defensor del Partícipe a partir de la fecha de presentación de la reclamación en cualquier instancia de la entidad (oficinas, SAC, correo electrónico, etc.)

Artículo 18. - Lugar de presentación de quejas y reclamaciones

Los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por el Grupo CBNK podrán presentar las quejas y reclamaciones dirigidas al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Partícipe (reclamaciones respecto a planes de pensiones) en:

1. El domicilio social de cualquiera de las entidades que forman el Grupo CBNK.
2. En cualquiera de las Oficinas del Grupo CBNK.
3. Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que se cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, o documento nacional de identidad electrónico, o lo establecido en los contratos de servicios financieros a distancia perfeccionados con CBNK.

La entidad, oficina o servicio que reciba la queja o reclamación la enviará inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente, quien, si fuera el caso, dará traslado al Defensor del Partícipe a su recepción.

Artículo 19. - Forma de presentación de quejas y reclamaciones

La presentación podrá realizarse personalmente o por medio de representación, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos, o telemáticos, siempre que, en este último caso, se cumpla con lo establecido en el artículo anterior y se realice, en el caso de las informáticas, a la dirección de correo referenciadas en el Anexo I en cumplimiento de lo previsto en el número 3 del artículo 11 de la Orden.

Artículo 20. - Documento de presentación de quejas y reclamaciones

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un escrito en el que se haga constar:

- a) Nombre y apellidos, N.I.F., domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente (en caso de personas jurídicas, además los datos de inscripción en los correspondientes registros públicos), así como la identificación del medio preferente y del lugar a efectos de notificaciones.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento y de la cuantía económica reclamada, en su caso.
- c) Identificación de la Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Declaración del reclamante sobre que no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo substanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral, o judicial.
- e) Lugar y fecha.
- f) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio fehaciente.
- g) Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, y ante el defensor del Partícipe (reclamaciones respecto a planes de pensiones), en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que Grupo CBNK ha habilitado a este fin.

Artículo 21. - Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la entidad, 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 Servicio de Atención al Cliente, quien, cuando proceda de acuerdo con el reglamento del Defensor del Partícipe, la remitirá, a su vez, al Defensor del Partícipe. Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en cualquier instancia de la entidad (oficinas, SAC, correo electrónico, etc.)

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar 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 de 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.

Si la queja o reclamación no reúne los requisitos expresados en el presente Reglamento se requerirá al reclamante, o a su representante, para que, en un plazo de diez días naturales, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos. Durante el plazo concedido para la subsanación quedará en suspenso el plazo de contestación de la queja o reclamación, continuando el cómputo desde el día siguiente a la subsanación.

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

- 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 cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.

- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo usuario o cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 4 del presente Reglamento.

En el caso de que se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia deberá abstenerse el Servicio de Atención al Cliente de tramitar la queja o reclamación por el procedimiento previsto en este Reglamento.

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 le comunicará la decisión final adoptada.

Si en el futuro, y tras el archivo del expediente, el reclamante subsana la incidencia que impidió la tramitación de la reclamación, se entenderá que vuelve a presentar una reclamación basada en los mismos hechos, abriéndose en este caso un nuevo expediente.

Artículo 22. - Tramitación

Recibida la queja o reclamación comienza su tramitación, con la apertura del expediente y el estudio del cumplimiento de los requisitos exigidos para su admisión a trámite.

El Servicio de Atención al Cliente recabará de los distintos Servicios y Departamentos del Banco la información necesaria para la resolución motivada de la queja o reclamación.

En cumplimiento de lo establecido en la letra d) del número 3 del artículo 8 de la Orden ECO 734/2004, todos los Servicios y Departamentos del Grupo CBNK deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantos datos, aclaraciones, informes, documentos o elementos de prueba soliciten en el ejercicio de sus funciones, con sujeción a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Tal y como establece el número 2 del artículo 12 de la Orden ECO 734/2004, si el Servicio de Atención al Cliente no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al reclamante 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.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución que corresponda.

Artículo 23. - Formas de finalización del procedimiento

Pondrá fin al procedimiento el allanamiento de la entidad perteneciente al Grupo CBNK contra la que fue interpuesta la queja o reclamación, el desistimiento del interesado, y la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente cumpliendo lo establecido en el número 2 del artículo 15 de la Orden ECO 734/2004 y desarrollado en el artículo 27 del presente Reglamento.

Artículo 24. - Plazo para la finalización del procedimiento

La tramitación deberá finalizar en un plazo máximo de un mes para reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE y dos meses para las presentadas por consumidores no residentes en la UE y por no consumidores. a partir de la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, ante el Defensor del Partícipe (excepto que hubiera periodos de tiempo no computables, como los del trámite de subsanaciones del número 2 del artículo 12 de la Orden ECO 734/2004 y desarrollado en el artículo 22 del presente Reglamento), en cualquiera de sus oficinas o en la dirección de correo electrónico

habilitada a tal fin. Para reclamaciones presentadas en materia de Servicios de Pago, el plazo para la finalización del procedimiento será de 15 días hábiles a partir de la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, ante el Defensor del Partícipe en cualquiera de sus oficinas o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

En caso de que el SAC no haya resuelto, el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, podrá acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente. En caso de quejas o reclamaciones presentadas por reclamantes que tengan la condición de consumidor, bastará que transcurra un mes sin que el SAC resuelva-siempre y cuando el plazo de resolución no sea inferior-para poder acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

Artículo 25. - Allanamiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad del Grupo CBNK contra la que se interpuso la queja o reclamación rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al SAC 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.

Artículo 26. - Desistimiento

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento. En todo caso el desistimiento deberá ser escrito y expreso, y si la queja o reclamación se hubiera formulado por dos o más personas, el desistimiento sólo afectará a aquellos que lo hubiesen realizado en la forma establecida anteriormente. No obstante, respecto a planes de pensiones, el Defensor del Partícipe podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 27. - Resolución motivada

Recabada toda la información necesaria o conveniente para el estudio y decisión de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, respecto a planes de pensiones, el Defensor del Partícipe, emitirá la resolución que ponga fin al procedimiento. La resolución decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo y será congruente con las peticiones formuladas por el interesado.

Las resoluciones contendrán la decisión que siempre será motivada, exponiendo 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 aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros, todo ello de acuerdo con el artículo 15 de la Orden ECO 734/2004. 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 del SAC mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente.

Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente serán vinculantes para las entidades que forman parte del Grupo CBNK, no así para los clientes y usuarios, quienes podrán acudir al servicio de reclamaciones del supervisor que corresponda o a los Juzgados y Tribunales.

Artículo 28. – Notificación

La resolución motivada que ponga fin al procedimiento se notificará a los interesados en los términos previstos en este artículo dentro del plazo de diez días naturales a partir de la fecha en que la resolución haya sido dictada, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, conteniendo unas conclusiones claras sobre la queja o reclamación.

Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, y la identidad del emisor de la notificación, siendo el cauce generalmente utilizado el burofax con acuse de recibo y certificación de entrega. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente. La notificación se practicará en el lugar que el interesado haya señalado como su domicilio en la solicitud. Las notificaciones podrán practicarse en la forma expresa que haya indicado el reclamante o, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Para que la notificación se practique utilizando medios electrónicos, informáticos, o telemáticos, se requerirá que dichos medios cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. En estos casos, la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el envío de la misma a la dirección electrónica comunicada por el interesado.

CAPÍTULO V - INFORMES ANUALES

Artículo 29. - Informes anuales

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de CBNK y de las entidades adheridas a este Reglamento un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre anterior, con el contenido mínimo siguiente:

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
- b) resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- c) criterios generales contenidos en las decisiones;
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia con vistas a una mejor consecución de los fines que informen su actuación;

Un resumen del informe anual se integrará en la memoria anual de las entidades del Grupo CBNK.

CAPÍTULO VI - RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES

Artículo 30. - Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores

Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, respecto a planes de pensiones, al defensor del partícipe de esta entidad.

Denegada la admisión de la queja o reclamación, o desestimada total o parcialmente la petición del reclamante, o transcurrido el plazo de resolución que corresponda sin que la queja o reclamación haya sido resuelta, el reclamante podrá presentar su queja o reclamación ante el servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente en virtud de la materia reclamada, en los términos establecidos en el artículo 6 de Orden ECC/2502/2012.

El reclamante que tenga la condición de consumidor dispondrá de un plazo máximo de un año desde la interposición previa de la queja o reclamación ante el SAC o el Defensor del Partícipe para acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente.

En cumplimiento del artículo 16 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, el Grupo CBNK designará en cada momento a la persona competente para atender los requerimientos que les dirijan los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

Se adoptarán las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean precisos en el ejercicio de sus funciones con los citados Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, para que dicha transmisión pueda ser efectuada por medios telemáticos mediante servicios

electrónicos de confianza de acuerdo a lo establecido en la Ley 6/2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Artículo 31. – Modificación del Reglamento y entrada en vigor.

El presente Reglamento, así como en su caso sus posteriores modificaciones, serán sometidos a la verificación del Banco de España de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos de atención al cliente y defensor del cliente en las entidades financieras o en la normativa que en cada momento resulte aplicable.

ANEXO I

Relación de sociedades que componen el Grupo CBNK Banco de Colectivos, S.A.,

- CBNK BANCO DE COLECTIVOS, S.A, con NIF: A-28520666, Calle Almagro nº 8, 28010 Madrid.
- CBNK GESTIÓN DE ACTIVOS, S.G.I.I.C., S.A.U., con NIF: A-79358545, Calle Almagro nº 8, 28010 Madrid.
- CBNK PENSIONES, E.G.F.P., S.A.U., con NIF: A-78941440, Calle Fernando el Santo nº 3, 28010 Madrid.
- CBNK MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A., con NIF: A-80617707, Calle Almagro nº 8, 28010 Madrid.

Dirección de correo postal SAC:

Servicio de Atención al Cliente
Calle Almagro Nº 8
28010 Madrid

Direcciones de correo electrónico:

atencionalcliente@cbnk.es