

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. INTRODUCCIÓN

El procedimiento previsto para la tramitación y resolución de quejas y reclamaciones, en ausencia de una regulación específica para la actividad de intermediación de crédito, se ajustará a lo establecido en las principales normativas del sistema financiero en materia de procedimientos de reclamación.

Entre las normas más relevantes destacan:

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, que impone a las entidades financieras la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, siempre que estén relacionadas con sus derechos e intereses legalmente reconocidos.

La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y su modificación mediante la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, cuyo objetivo principal es garantizar la adecuada resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes, así como regular el funcionamiento de los departamentos y servicios de atención al cliente y del defensor del cliente en las entidades financieras. Estas normas establecen los requisitos que deben cumplir dichos servicios, así como los procedimientos aplicables.

La Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, que, si bien no regula específicamente los procedimientos de reclamación, sí fija los principios que deben regir la actividad de intermediación de crédito: formación adecuada, diligencia debida, integridad profesional y la obligación de actuar en el mejor interés del consumidor.

Asimismo, el reglamento que se desarrolla más adelante incluye otras disposiciones normativas de aplicación.

En cumplimiento de estas normas será obligatorio la constitución, al comienzo de la actividad, de un *Departamento de Atención al Cliente* (en adelante DAC) que gestione en su totalidad y de manera independiente las quejas y reclamaciones que los clientes de intermediación de crédito puedan interponer. En nuestro caso, hemos decidido gestionar el departamento a través de una persona *Responsable y Titular del DAC* y de un *Servicio Jurídico Externo* especializado que actuará como responsable final de las resoluciones y defensor del cliente. El DAC recibirá, tramitará y resolverá las reclamaciones siguiendo la normativa aplicable de manera independiente a la dirección y gestión administrativa de la empresa, evitando cualquier conflicto de intereses y sin que, por ello, no se mantenga la debida colaboración e información de los procesos en curso, sus causas y las resoluciones emitidas. Para ello, se elaborarán con la regularidad que se determine los correspondientes informes que permitan conocer la situación general del departamento y de los casos tratados, con el objetivo de corregir los posibles

errores cometidos y tomar las medidas oportunas para la mejora del servicio y la experiencia del cliente.

1.1 PERSONAL AL SERVICIO DEL DAC Y DEPENDENCIA JERÁRQUICA.

El personal al servicio y responsable del DAC estará constituido, mientras no se requiera de mayor dotación, por una persona responsable y titular del departamento y por el servicio jurídico externo.

El titular/responsable del DAC contará con los conocimientos y competencias adecuados y deberá poseer titulación requerida para el puesto según los criterios de la empresa. La titulación exigida, por orden de importancia, podrá ser: doble grado en derecho y economía o administración de empresa, grado en derecho, grado en economía o grado en administración de empresas y/o bien demostrar experiencia contrastable y suficiente en servicios de atención al cliente. Así mismo, el titular del departamento deberá haber superado con éxito los módulos de formación contenidos en el plan de formación general de la empresa, según los criterios de esta, incluidas un mínimo de 50 horas y de 15 de formación anual continua en las materias exigidas en la Ley 5/2019 del 15 de marzo reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y por la Orden EHA/2899/2011.

El responsable y/o titular del DAC será nombrado por la directiva de CREDITRÓPICO quién elegirá, modificará o cesará motivadamente a los cargos. Los puestos serán elegidos objetivamente en función de su currículum, haciéndose las debidas comprobaciones para determinar su aptitud, su honorabilidad y legalidad para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.

El personal que estuviere al servicio del *Departamento de Atención al Cliente* dependerá de su responsable o titular y podrá ser nombrado bajo el criterio de este.

Así mismo, el responsable o titular del Departamento de Atención al Cliente dependerá directamente de la directiva de la empresa y, a fecha de hoy, como único responsable ante la dirección general vinculada a la persona de Patricia Alejandra Hernández-Rubio Díaz. En cualquier caso, la dirección general garantizará la independencia de las decisiones del departamento y acatará y respetará las que se tomen a través de este y el *Servicio Jurídico Externo* contratado, no pudiendo interferir en ningún caso.

En lo que respecta a la contratación del *Servicio Jurídico Externo* será aquel que cuente con suficientes años de ejercicio y experiencia y esté especializado en derecho bancario y financiero, de modo que se garanticen los conocimientos adecuados para resolver las posibles situaciones relacionadas con la actividad de intermediación crediticia. Los *Expedientes de Quejas y Reclamaciones* elaborados por el *Departamento de Atención al Cliente* serán derivados al *Servicio Jurídico Externo* para su correspondiente análisis y resolución definitiva. Del mismo modo, aquellas resoluciones propuestas directamente por el *Departamento de Atención al Cliente* en los expedientes, aun cuando se trate de quejas o reclamaciones de fácil solución, también serán comunicadas y sometidas a la revisión del *Servicio Jurídico Externo*

quién podrá solicitar nueva información si fuera necesaria, ratificar o rectificar las resoluciones propuestas.

1.2 FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El *Departamento de Atención al Cliente* deberá operar bajo el principio de independencia operativa y jerárquica del resto de departamentos y su criterio para la resolución de quejas debe ser autónomo e independiente. La responsable del nombramiento del responsable del *Departamento de Atención al Cliente* será el director general y mientras no exista otro u otra composición de la junta directiva, será Doña Patricia Hernández-Rubio Díaz, ante quién responderá directamente el responsable de este departamento. Este cargo contará con la debida formación, conocimientos y experiencia para atender las reclamaciones con diligencia, eficacia, equidad y proporcionalidad, cumpliendo con lo establecido en la ley. Sus decisiones y modo de actuación estarán sometidas a lo dispuesto en el reglamento interno de funcionamiento del *Departamento de Atención al Cliente* y, en última instancia a lo que determine el *Servicio Jurídico Externo*.

El *Servicio Jurídico Externo* será ejercido por el colegiado:

Don Alejandro Martín Ocón.

Colegiado 6606.

Oficinas:

Plaza de la Candelaria 1.

Edificio Olimpo, oficina 296.

38003 Santa Cruz de Tenerife.

2. REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO.

El presente reglamento regirá los principios fundamentales de la creación y el funcionamiento del *Departamento de Atención al Cliente*. Será hecho público por la empresa y estará disponible para el público general y para las autoridades y los comisionados o supervisores. Detallamos en adelante su articulado.

ARTÍCULO 1. OBJETO.

Este reglamento tiene por objeto establecer el marco de funcionamiento del *Departamento de Atención al Cliente* (en adelante DAC) de la empresa con nombre comercial: CREDITRÓPICO y cuya finalidad es garantizar la adecuada atención y resolución de quejas y reclamaciones presentadas por los clientes en el ámbito de su actividad de intermediación financiera para la concesión de créditos inmobiliarios. Será desarrollado, aprobado, revisado y modificado por la decisión mayoritaria de la directiva o el consejo de administración de la empresa.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El reglamento se aplica a todas las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes que hayan solicitado o contratado los servicios de intermediación de crédito inmobiliario y que tengan que ver con la presunta vulneración de los derechos o intereses reconocidos por la legislación aplicable a la intermediación de crédito inmobiliario en cuanto a los servicios prestados, las obligaciones de transparencia y el cumplimiento del código ético y de buenas prácticas, así como cualquier otro, que regule la ley, y que pueda considerarse que ha afectado gravemente a los intereses del cliente. Será también responsabilidad del departamento atender las quejas por defectos en la gestión administrativa general de la empresa que pudieran causar conductas inapropiadas o se considere incumplen la legislación, los reglamentos de la empresa, la política de privacidad, los avisos legales o cualquier otra normativa que la empresa haya hecho pública en sus medios habituales de información.

ARTÍCULO 3. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El DAC será responsable de la gestión integral de las quejas y reclamaciones de los clientes a través de su personal, acusando recibo, tramitando y resolviendo conforme a lo establecido en la ley y los reglamentos.

El principal responsable del DAC será su titular y estará encargado de cumplir o hacer cumplir las siguientes funciones:

1. Recibir, registrar y tramitar las quejas y reclamaciones de los clientes.

2. Recabar toda la información pertinente para verificar los términos de la reclamación y realizar el correspondiente informe y el *Expediente de Quejas y Reclamaciones* conforme al cual se dictará resolución.
3. Informar al servicio jurídico.
4. Establecer las comunicaciones con el cliente que el proceso requiera, asegurándose de que la información sea fehacientemente recibida en tiempo y forma.
5. Informar a la empresa de los procesos, tanto abiertos como concluidos, así como sobre las resoluciones.
6. Resolver motivadamente en tiempo y forma, conforme a lo dispuesto en las leyes, las reclamaciones interpuestas.
7. Realizar el correspondiente archivo y custodia de los expedientes.
8. Elaborar una memoria anual que resuma, como mínimo: los procesos habidos durante el ejercicio, las diligencias realizadas y las resoluciones tomadas. Dicha memoria podrá incluir recomendaciones para la mejora del servicio que eviten futuras reclamaciones.
9. Atender los requerimientos del Comisionado o Comisionados para la para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

ARTÍCULO 4. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

El proceso de presentación de quejas y reclamaciones será gratuito para el cliente. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

En concreto podrán utilizarse los siguientes métodos:

1. A través del correo electrónico instrumentado al efecto (atencionalcliente@creditropico.com) que aparecerá informado en la página web corporativa.
2. A través del correo postal dirigido al DAC que será informado en la página web corporativa, o en cualquiera de las oficinas o sucursales, si las hubiera o en la oficina central situada en: Avenida José Manuel Guimerà número 3, Edificio Urbis, piso 6, Puerta C, 38003, Santa Cruz de Tenerife.
3. Presencialmente en otras oficinas o sucursales de la empresa, si las hubiera, dirigiendo escrito expresamente al DAC.
4. A través del formulario web informado y habilitado en la página "Atención al Cliente" en la web corporativa.

ARTÍCULO 5. ADMISIÓN A TRÁMITE.

Sólo serán admitidas a trámite aquellas quejas o reclamaciones que hayan sido efectuadas por las vías mencionadas en el *artículo 4*, que hayan sido dirigidas al DAC y que tengan el contenido mínimo requerido que se establece a continuación.

Las reclamaciones que contengan información suficiente pero incompleta o necesiten motivadamente aportar más datos podrán ser instadas a **subsanción** para lo cual se concederá un plazo de **10 días naturales**, periodo durante el cual no se producirá cómputo para el inicio del plazo de resolución.

Si transcurrido el plazo no se hubiera subsanado se procederá a la notificar la **inadmisión** a trámite por las causas debidamente motivadas, abriéndose un nuevo plazo de **plazo de 10 días naturales** para que presenten **alegaciones**. Si transcurrido el plazo, no se alegara o si, habiéndolo hecho, no se hubiera aportado suficiente información para admitir a trámite la reclamación, se comunicará la decisión final de inadmisión, la cual no será recurrible, pudiendo el interesado adoptar las medidas que le resulten oportunas para ejercer nuevamente su derecho de reclamación por otras vías.

Si el reclamante estuviera interesado en subsanar, aun habiendo transcurrido el plazo o archivado del expediente, deberá comunicarlo y solicitar un nuevo plazo o abrir una nueva reclamación, lo que causará archivo y fin de la anterior.

El contenido de las quejas y reclamaciones debe de ser el siguiente:

1. Datos identificativos claros del reclamante, incluyendo Documento Nacional de Identidad o equivalente o de su apoderado o representante.
2. Correo electrónico por medio del cual quiere ser notificado e informado de cualquier asunto relativo a su reclamación.
3. Otro medio de contacto alternativo no prioritario, preferentemente un teléfono.
4. Detalle claro del objeto de la queja o reclamación.
5. Mención expresa de la oficina, oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
6. Documentos que aporta si los hubiere.
7. Lugar, fecha y firma.

ARTÍCULO 6. INADMISIÓN A TRÁMITE.

No se admitirán a trámite las quejas o reclamaciones que:

1. No hayan sido dirigidas expresamente o por los medios habilitados al efecto al DAC o por medios que imposibiliten a dicho departamento tener conocimiento inequívoco de su presentación.
2. Se hayan presentado con anterioridad por las mismas o por otras personas implicadas en el mismo procedimiento y por los mismos hechos.

3. No cumplan con la información mínima necesaria y, sobre todo, no se haya aportado medio de comunicación y notificaciones con el interesado o este esté inhabilitado o no sea accesible.
4. Se refieran a otras empresas con las que la reclamada no tenga relación o cuyo vínculo no afecte a la relación con los reclamantes.
5. Se refieran a hechos que no correspondan a servicios o a operaciones concretas.
6. Estén siendo ya tramitadas, en vías de resolución o hayan sido resueltas por otros cauces como la vía penal, judicial o arbitral o sean aquellos órganos los competentes para su resolución.
7. Se hayan resuelto por acuerdo entre las partes previamente.
8. Hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones establecido por la ley o aquellas prórrogas pactadas expresamente entre las partes.

ARTÍCULO 7. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN.

El procedimiento de reclamación se inicia con su presentación a través de las vías mencionadas en el *artículo 4*. Una vez recibida fehacientemente, se procederá a comprobar los datos aportados en la misma y a verificar su validez. Comprobada esta se **acusará recibo**, a partir del cual se iniciará el cómputo de los plazos y se procederá a su tramitación.

La **tramitación** constará de los siguientes pasos:

1. Comunicación a la empresa y al servicio jurídico de la recepción de la reclamación.
2. Solicitud a la empresa y a cualquier responsable de la misma o a terceros implicados en el fondo de la reclamación, de la información que se requiera para conocer los antecedentes, los hechos y cualquier documentación que se estime conveniente para la comprobación objetiva de la veracidad de los hechos reclamados.
3. Elaboración numera del *Expediente de Quejas y Reclamaciones* que reunirá toda la información aportada, las diligencias efectuadas, las conclusiones y una **propuesta de resolución**.
4. Derivación del *Expediente de Quejas y Reclamaciones* al servicio jurídico externo e independiente que lo verificará, recabará nueva información si fuera necesario y emitirá **resolución definitiva** en función de la legislación vigente. Dicha resolución será obligatoriamente motivada y se emitirá con la mayor diligencia.
5. **Comunicación** de la resolución. Esta deberá ser comunicada tanto a la empresa como al cliente o reclamante por los medios acordados y disponibles o en su defecto a través de los que figuren en el formulario de reclamaciones o en el escrito que el cliente haya dirigido al DAC.
6. Las resoluciones serán **vinculantes** para la empresa y no para el cliente, pudiendo el interesado abrir nuevas vías de reclamación que se expresan más adelante.

ARTÍCULO 8. PLAZOS.

El plazo para la **presentación** de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación será como máximo de **dos años**.

El plazo máximo para dictar **resolución** será de **un mes** desde la fecha de presentación de la queja o reclamación. En los casos en que sea necesario, el plazo podrá ser ampliado, lo cual será motivado y debidamente notificado a los interesados.

El plazo para la **notificación** de la resolución será de **10 días naturales** a contar desde su fecha de emisión, 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, y según haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de tal indicación se notificará a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación o por el medio que en esta se especificase.

El plazo de **subsanción** de las quejas y reclamaciones es de **10 días naturales**.

El plazo para presentar **alegaciones** por la inadmisión a trámite de las quejas y reclamaciones será de **10 días naturales**.

El plazo de **notificación** de las resoluciones no finales al reclamante será como máximo de **5 días hábiles** desde su emisión y se realizará por el cauce elegido por el reclamante y que figure en la reclamación presentada.

ARTÍCULO 9. RESOLUCIONES.

Las resoluciones serán emitidas conforme a los contenidos de los *Expedientes de Quejas y Reclamaciones* elaborados por el DAC, quien será responsable de su exactitud, exhaustividad, veracidad y cuyo contenido deberá ser relevante y suficiente para la emisión de resolución justa, objetiva y proporcionada.

El titular del *Departamento de Atención al Cliente* podrá proponer resolución en el *Expediente de Quejas y Resoluciones* que será, en última instancia, validada o rectificada por el servicio jurídico externo.

Las resoluciones tendrán carácter **vinculante** para la empresa, pero no para el cliente o reclamante, quien podrá ejercer sus derechos legales de reclamación en otras instancias, si así lo considera oportuno.

Las resoluciones serán siempre motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre el objeto de la queja o reclamación, fundándose en las normas legales, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección del cliente aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

La resolución deberá mencionar expresamente la facultad que asiste a todos los reclamantes, para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. En el caso de que los reclamantes tengan la condición de consumidor, el plazo para acudir al Banco de España estará limitado a un máximo de **un año** desde la fecha de presentación de la reclamación.

La resolución final será **notificada** al reclamante en un plazo máximo de **10 días hábiles** desde su emisión por el cauce utilizado para su presentación o, en su defecto, por el elegido por el reclamante, que haya sido puesto de manifiesto expresamente.

Las resoluciones que pudieran derivarse de la necesidad de subsanaciones, inadmisiones o cualquier otra que no se corresponda a la resolución definitiva, se notificarán en un plazo de **5 días hábiles** desde su emisión por el cauce utilizado para su presentación o, en su defecto, por el elegido por el reclamante, que haya sido puesto de manifiesto expresamente.

ARTÍCULO 10. DISCONFORMIDAD SOBRE LAS RESOLUCIONES.

Si el cliente no hubiera recibido respuesta en el plazo de **un mes** por parte de la empresa o, habiendo recibido resolución definitiva por parte de la misma, esta no fuera conforme, podrá acudir al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, en este caso: el Banco de España, presentando reclamación vía telemática la oficina virtual, sede electrónica, (<https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/>) o bien por correo postal al Departamento de Conducta de Entidades, C/Alcalá 48, 28014 Madrid. En caso de que dichas competencias estén transferidas a las Comunidades Autónomas se presentará la reclamación ante el órgano equivalente. Esta vía sólo estará disponible si se ha efectuado, previamente, la queja o reclamación ante el departamento de atención al cliente de la empresa.

El plazo para presentar la reclamación ante estos órganos es de **un año**.

La reclamación ante los órganos comisionados podría no ser admitida a trámite si:

- No acredita haberla presentado previamente ante la empresa.
- No ha transcurrido el plazo de respuesta de la empresa.
- No se han proporcionado los datos correctamente o no se ha especificado el motivo de la reclamación.
- El cliente ha esperado más de un año para presentar la reclamación.

Si la reclamación es admitida a trámite, el cliente recibirá una respuesta del Servicio de Reclamaciones del Regulador correspondiente.

Las resoluciones de los Reguladores no son vinculantes para las entidades. En el caso de estar en desacuerdo existe la posibilidad de recurrir a los Tribunales de Justicia.

Más información disponible en: <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

ARTÍCULO 11. OBLIGACIÓN DE COLABORACIÓN.

La empresa, sus departamentos, empleados, colaboradores y asociados estarán obligados a aportar toda la información y documentación que sea requerida por el responsable del DAC o el *Servicio Jurídico Externo* que sea necesaria para la elaboración de los *Expedientes de Quejas y Reclamaciones* y para poder emitir la correspondiente resolución y que esta sea lo más justa posible.

ARTÍCULO 12. RELACIÓN CON TERCEROS.

Cuando la queja o reclamación se refiera a la actuación de un tercero colaborador de la empresa, esta podrá decidir si traslada dicha queja o reclamación directamente al colaborador o bien informar al cliente de los medios por los que puede proceder para cursarla, si es que tiene conocimiento de ellos. En ningún caso interpondrá directamente en nombre del cliente reclamación alguna ante entidades colaboradoras. Si la empresa no quisiera colaborar en ninguno de los términos expuestos, comunicará al reclamante por escrito tal circunstancia, poniendo en su conocimiento que corresponde al cliente determinar la forma y procedimiento por el que pretenda ejercer su derecho de reclamación frente a terceros.

ARTÍCULO 13. MEMORIA ANUAL.

El DAC deberá elaborar un informe o memoria anual que recoja como mínimo los siguientes datos: número de las quejas y reclamaciones interpuestas contra la empresa; los motivos más frecuentes; las resoluciones adoptadas; los recursos ante otros órganos planteados por los clientes por disconformidad con las resoluciones emitidas por la empresa; los plazos medios de resolución y los costes asociados al DAC. Así mismo, se detallarán las medidas propuestas para mejorar la experiencia del cliente y evitar futuras reclamaciones por las mismas o similares causas.

Esta memoria estará disponible para los empleados de la empresa con puestos relacionados, la directiva, el DAC, el *Servicio Jurídico Externo* y las entidades supervisoras como el Banco de España, quienes podrán solicitar acceso a la misma en cualquier momento.

Dicha memoria no contendrá datos identificativos de ningún tipo de los reclamantes, ni copias de documentos ni contratos ni ningún otro que vulnere los derechos de protección de datos de los clientes y deberá mantenerse la oportuna reserva y custodia.

ARTÍCULO 14. DERECHOS DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE RECLAMACIONES.

1. La empresa está obligada a resolver las quejas y reclamaciones interpuestas por los clientes que consideren que se ha vulnerado alguno de sus derechos regulados por la ley.
2. Los clientes tendrán derecho a conocer el procedimiento de reclamaciones previsto que será público y visible en los medios de comunicación e información habituales de la empresa. Estará, por tanto, disponible en la página web corporativa, en las oficinas y será puesta a disposición de los clientes que lo soliciten por cualquier medio aportado por estos.
3. Los clientes tienen derecho a la reserva y custodia de los expedientes y de su puesta a disposición, si así lo solicitaran, siempre que esto no vulnere la protección de datos o información reservada de la empresa o sus colaboradores. Así mismo, los clientes que hayan interpuesto reclamaciones tendrán derecho a ser informados respecto del estado de sus expedientes, a la devolución de los documentos aportados que fueran originales.
4. Una vez finalizados los procesos de reclamación y obtenida resolución definitiva podrán ejercer los derechos que la LGPD les otorga en cuanto al uso y disposición de los datos aportados, debiendo para ello comunicar por escrito cualquier decisión al respecto en el correo electrónico habilitado al efecto (datos@creditropico.com) que será visible en la web corporativa, o puesto a disposición del cliente que lo solicite por cualquier medio.
5. Los clientes tienen derecho a ser notificados en tiempo y forma durante los procesos de tramitación de sus expedientes, según los plazos regulados en el presente reglamento.
6. Los clientes tienen derecho a desistir del proceso de quejas y reclamaciones en cualquier momento.
7. Los clientes tienen derecho a continuar con el procedimiento de reclamación ante el Comisionado o Comisionadas para la defensa del Cliente de Servicios Financieros o ante los tribunales si no está conforme con las resoluciones del DAC.

ARTÍCULO 15. CARGOS.

Los puestos que constituyan la dirección y administración del DCA serán de libre elección de la directiva de la empresa, siempre que cumplan con los requisitos previstos en la legislación y en este reglamento interno. La duración en los cargos de cualquiera de los puestos será el que determine la directiva, en cualquier caso, la duración mínima será la del contrato laboral asociado y sus renovaciones mientras no concurren ninguna de las circunstancias que puedan ser causa de incompatibilidad, inelegibilidad, cese o se hayan producido aquellas que impliquen la inadecuación para el cargo, según los criterios de la empresa.

El *Departamento de Atención al Cliente* estará constituido por:

1. El responsable titular del DAC. Quien dependerá directamente de la dirección general de la empresa, sin que esta pueda interferir en su labor más allá del nombramiento o cese. Deberá contar con los requisitos de formación requeridos y cumplir con el plan de formación de la empresa. Contará con formación y titulación suficiente para el puesto según el criterio de la directiva. Dicha titulación podrá ser: Grado en Derecho, Grado en Economía, Grado en Administración y Dirección de Empresas o dobles grados relacionados.
2. El personal al servicio del DAC será dependiente jerárquicamente y como este decida del titular/responsable del mismo. Contará con la titulación que el responsable/titular del departamento estime conveniente para cada puesto.
3. El Servicio Jurídico Externo. Será aquel que responda a las necesidades del departamento, con la suficiente experiencia y reputación y que cuente con profesionales especialistas en derecho financiero o similar. Dicho servicio podrá no ser contratado si el titular/responsable del DAC contara con la siguiente titulación: grado en Derecho, Máster Universitario en Acceso a la Abogacía y la Procura. Máster en Derecho Bancario y Financiero.

El cargo o cargos responsables de la dirección y gestión del DAC poseerán una reputación y prestigio contrastable por medios objetivos, sin que concurran ninguna de las circunstancias de inelegibilidad, incompatibilidad o causa de cese contenidas en este reglamento. La titulación mínima exigida será la que considere la empresa según el puesto. Así mismo, se deberán haber superado los criterios de formación contenidos en el plan de formación general de la empresa que se hayan previsto como obligatorios para los puestos del DAC y, en cualquier caso, un mínimo de 50 horas y 15 de formación anual continua en las materias exigidas según lo establecido en la Ley 5/2019 del 15 de marzo reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y por la Orden EHA/2899/2011.

Serán Causas de Incompatibilidad, Inelegibilidad y Cese del personal al servicio del *Departamento de Atención al Cliente* las siguientes:

1. INELEGIBILIDAD.

- a) Haber sido condenadas mediante sentencia firme por delitos de naturaleza patrimonial, societaria, económica, contra la Hacienda Pública, el orden socioeconómico o contra la Administración.
- b) Estar inhabilitadas legalmente para ejercer cargos de administración o dirección en sociedades mercantiles.
- c) Hallarse en situación de concurso de acreedores, salvo que hayan sido rehabilitadas legalmente.

d) No cumplir con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, experiencia y formación exigidos por la Ley 5/2019 y por la normativa del Banco de España en materia de intermediación de crédito inmobiliario.

2. INCOMPATIBILIDADES.

- a) Ejercer simultáneamente cargos de administración o dirección en entidades que operen en competencia directa con la sociedad.
- b) Tener intereses personales, profesionales o económicos que puedan comprometer la independencia, imparcialidad o lealtad debidas a la entidad.
- c) Ejercer funciones públicas o administrativas que, por su naturaleza, puedan influir o entrar en conflicto con la actividad de intermediación de crédito.
- d) Mantener vínculos de parentesco directo (hasta segundo grado) con otras personas en cargos clave si ello vulnera los principios de independencia, control interno o supervisión.
- e) Prestar servicios profesionales a la entidad (por cuenta propia o ajena) que comprometan su neutralidad o generen conflictos de interés.

3. CAUSAS DE CESE.

- a) Por renuncia voluntaria, debidamente comunicada.
- b) Por expiración del plazo para el que fueron nombrados.
- c) Por acuerdo del órgano de administración o de la junta de socios, según corresponda.
- d) Por la pérdida sobrevenida de los requisitos exigidos legal o reglamentariamente para el ejercicio del cargo.
- e) Por incumplimiento grave o reiterado de sus funciones o de los deberes legales o internos de la entidad.
- f) Por incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad anteriormente citada.
- g) Por inhabilitación o suspensión acordada por una autoridad competente, incluida la supervisión del Banco de España.

ARTÍCULO 16. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación y llegara a un acuerdo con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente 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.

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 y al archivo del expediente.

ARTÍCULO 17. NORMATIVA APLICABLE.

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero
- Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
- La Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección al cliente de servicios bancarios
- Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
- 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.
- Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago
- Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativo a la resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

ARTÍCULO 18. ENTRADA EN VIGOR.

Este reglamento entrará en vigor el día de la fecha de autorización para el ejercicio de la actividad de intermediación de crédito y estará vigente por tiempo indefinido mientras exista actividad, sin perjuicio de que dicho reglamento pueda ser completado y/o modificado por la directiva de la empresa para adecuarlo a la estructura de la misma o a modificaciones legales futuras.