

Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

Uno de los principales objetivos de Younited, Sucursal en España (en adelante, "YOUNITED"), es su afianzamiento mediante el establecimiento de una relación recíprocamente satisfactoria con sus clientes, pasando por alcanzar un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfaga las aspiraciones de la clientela y destacando YOUNITED frente a sus competidores.

Para tal fin, se ha establecido un procedimiento de atención de quejas y reclamaciones sencillo, que permite resolver con garantías y rapidez dichos casos y que constituye una fuente de aprendizaje para corregir y mejorar los procesos de YOUNITED en el futuro; cumpliendo con la normativa vigente y que se ajuste a la realidad de la entidad.

Preliminar. Definición de cliente.

YOUNITED entiende que sus clientes son todos aquellos usuarios, entendidos como toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, a los que la entidad presta o puede prestar sus servicios financieros.

Art.1 Objeto del reglamento

Desde que se aprobase la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención a cliente y defensor del cliente de las entidades financieras, éstas están obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes presenten y que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Para cumplir con dicha obligación, las entidades deben contar con un departamento o servicio de Atención al Cliente.

El presente reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el "Servicio de Atención al Cliente" de YOUNITED para la atención, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones de los clientes de la entidad, en virtud de la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Las obligaciones recogidas en este Reglamento se referirán a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por los clientes de YOUNITED, 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 o de protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Art.2 Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente de YOUNITED funciona con absoluta autonomía y se encuentra separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la organización, garantizando así la integridad en sus decisiones en su ámbito de actividad y evitando posibles conflictos de interés entre áreas. La actuación de este Servicio de Atención al Cliente se regirá por la ORDEN ECO/734/2004 y la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.

Art.3 Titular del Servicio de Atención al Cliente

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente es una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
2. El titular del Servicio de Atención al Cliente ha sido designado por la Dirección General de YOUNITED.
3. El nombre del titular deberá ser comunicado al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de crédito.

Art.4 Duración del mandato y posibilidad de renovación

El titular del Servicio de Atención al Cliente ha sido designado por un plazo de dos (2) años, renovándose automática en el cargo por periodos de un (1) año en tanto en cuanto la entidad no comunique al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo titular del servicio.

Art.5 Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

1. La designación como titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la empresa relacionadas con algún aspecto comercial u operacional, que puedan tener conexión con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.
2. Vacante el cargo, la Dirección General de YOUNITED deberá designar en el plazo máximo de treinta días naturales, a la persona que le sustituya.
3. No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:
 - a) Los fallidos concursados no rehabilitados.
 - b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
 - c) Quienes tengan antecedentes penales.
 - d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la entidad.
4. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:
 - a) Incapacidad sobrevinida.
 - b) Haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
 - c) Por renuncia expresa.
 - d) En cualquier momento, por decisión de la Dirección General de la Sucursal, en base a causas de cese objetivas y graves.

Art.6 Deberes de información con la clientela

1. El Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas o reclamaciones en un plazo máximo de: quince días hábiles, en el caso de las quejas o reclamaciones relacionadas con los servicios de pago prestados por la entidad, sea el reclamante consumidor o no; dos meses para el resto de los supuestos. Dichos plazos se computarán desde la entrada de la reclamación en YOUNITED por cualquiera de los medios admitidos. En caso de que el Servicio de Atención al Cliente no se haya pronunciado, transcurridos

los plazos señalados en los puntos a), b) y c) mostrados a continuación, los reclamantes podrán formular su reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España:

- a) Transcurrido el plazo de un mes, si el reclamante es consumidor.
- b) Transcurrido el plazo de quince días hábiles, si se trata de medios de pago, sea el reclamante consumidor o no.
- c) Transcurrido el plazo de dos meses, si el reclamante no es consumidor y la queja no fuera sobre materias relacionadas con medios de pago.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o de ausencia de resolución por parte del Servicio de Atención al Cliente en el plazo establecido, el reclamante consumidor dispone de un plazo máximo de un año desde la interposición de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, para presentar una nueva reclamación ante Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

La resolución del Servicio de Atención al Cliente será vinculante para la entidad, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Tienen la consideración de **quejas**, las comunicaciones referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por causas de tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento; y de **reclamaciones** aquéllas comunicaciones que, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan, para quien los formula, un perjuicio para sus intereses o derechos.

El Servicio de Atención al Cliente de YOUNITED tiene la obligación de atender las quejas y reclamaciones presentadas en el plazo que corresponda según el caso. Será obligatorio agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

2. YOUNITED pondrá a disposición de sus clientes a través de su página web:
 - Información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente, con su dirección postal y electrónica;
 - Información del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, con la dirección postal y electrónica del mismo, para el caso en que el cliente considere necesario acudir a aquél;
 - Un ejemplar del presente reglamento;
 - Referencias a la normativa vigente de transparencia y protección del cliente de servicios financieros tal y como marca el artículo 9.1 de la ORDEN ECO/734/2004
3. El Servicio de Atención al Cliente es gratuito.
4. YOUNITED pondrá a disposición de sus clientes en su página web referencias a la normativa vigente de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Art.7 Asuntos de su competencia

Serán competencia del Servicio de Atención al Cliente de YOUNITED todas las quejas y reclamaciones, tanto de clientes como de cualesquiera otros usuarios relacionados con los servicios financieros que presta la entidad.

Art.8 Obligaciones de los departamentos

Todos los departamentos pertenecientes a la entidad colaborarán con el Servicio de Atención al Cliente siempre que sea necesario y que favorezca al ejercicio de sus funciones. Especialmente, le facilitarán toda la información que les sea solicitada en materias de su competencia y relativas a las cuestiones que se sometan a su consideración.

Art.9 Plazo para la presentación de la reclamación

Los clientes podrán presentar las reclamaciones ante YOUNITED en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de dos años.

Art.10 Forma de presentación de las quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas tanto personalmente como mediante representación, en soporte papel, al Servicio de Atención al Cliente, ya sea a la dirección postal o a la dirección electrónica de la entidad que la misma pondrá a disposición de los clientes a través de su página web, por cualquier medio siempre que permita la lectura, impresión y conservación de los documentos.

En el caso de que se utilicen medios informáticos electrónicos, éstos deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Art.11 Procedimiento de la reclamación

El procedimiento de la reclamación se iniciará a instancia de la persona interesada mediante un escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente o a la propia entidad, en el que deberán constar, de forma obligatoria, los siguientes aspectos:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo presente 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
- c) Departamento o servicio donde se originó la queja o reclamación
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma
- f) Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación.
- g) En el caso de que la reclamación se presente por un representante del cliente, en la misma deberá constar a acreditación de tal condición, que se entenderá otorgada mediante exhibición de copia del poder notarial.

La queja o reclamación podrá ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente por correo a la dirección de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin con el cumplimiento de los requisitos recogidos en el art.10 de este reglamento.

Art.12 Admisión a trámite

Todas las reclamaciones recibidas se remitirán al Servicio de Atención al Cliente, siendo informado el reclamante de la instancia competente para conocer su queja o reclamación. Todo esto sin perjuicio de los dos meses de plazo con carácter general y de los quince días hábiles de los usuarios de servicios de pago, para la resolución de la queja o reclamación establecidos en la normativa; y contando este plazo desde la presentación de la queja o reclamación a la entidad, por lo que debería siempre acusarse recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de quejas y/o reclamaciones a efectos de dicho cómputo.

La queja será presentada por el interesado una sola vez de acuerdo con el derecho de reapertura recogido en el último párrafo de este artículo y, en caso de no haber acreditado suficientemente su identidad o explicado los hechos objeto de la queja o reclamación, se podrá completar la documentación en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que, de no hacerse así, la queja o reclamación sería archivada sin más trámite. Este plazo de subsanación de errores no se incluirá en el cómputo del plazo previsto para el trámite de cada reclamación.

No obstante lo anterior, el hecho de no haber remitido la documentación necesaria en el plazo previsto para ello no implica la renuncia a sus derechos, pudiendo presentarla en un momento posterior e iniciando un nuevo procedimiento.

Art.13 Rechazo de las reclamaciones

1. Sólo podrán ser rechazadas quejas y reclamaciones interpuestas por los interesados en los siguientes supuestos:
 - a) Omisión de datos esenciales para su tramitación que no sean subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
 - b) Si lo que se pretende tramitar como queja o reclamación son recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de otro tipo de órganos, o si la queja se encuentra pendiente de resolución o litigio, o ya resuelta 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 artículo 1 del presente reglamento.
 - d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
 - e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecidas en el presente reglamento.
2. Si se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitarla.
3. Cuando alguna de las causas expuestas lleve al Servicio de Atención al Cliente a no admitir a trámite una queja o reclamación, se comunicará al interesado mediante decisión motivada.
4. El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para presentar alegaciones. Si, una vez recibidas las mismas, se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión finalmente adoptada.

Art.14 Tramitación de las reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de su entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

Art.15 Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente. Los clientes podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que al respecto se refiere. Tanto en los casos de allanamiento de YOUNITED como de desistimiento del cliente, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

Art.16 Finalización y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses con carácter general y de quince días hábiles en el caso de usuarios de servicios de pago, a partir de la fecha en que la queja o reclamación sea presentada a la entidad.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente siempre deberá ser motivada y con 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 y las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión sea aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión siempre será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante, se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

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 Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Art.17 Relación con el Banco de España

Habrá en el Servicio de Atención al Cliente una persona designada para atender los requerimientos que desde el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España sean efectuados a la entidad en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen.

YOUNITED adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, para que éstas sean efectuadas por medios telemáticos, mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el art.4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre y su normativa de desarrollo.

Art.18 Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la Dirección General de YOUNITED un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

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

Un resumen del citado informe se entregará en la memoria anual de YOUNITED y de las entidades sujetas.

Art.19 Aprobación por la Dirección General de la Sucursal

El presente Reglamento ha sido aprobado por la Dirección General de la Sucursal, de la misma forma que sus modificaciones deberán ser aprobadas por la Dirección General de la Sucursal.

Art.20 Verificación por el Banco de España

Este Reglamento, así como sus posteriores modificaciones, será verificado por el Banco de España.

Anexo I: Información de contacto

Los clientes que quieran presentar una queja o reclamación ante YOUNITED podrán dirigirse por:

- **Correo postal:**
YOUNITED, SUCURSAL EN ESPAÑA
Calle Carabela "La Niña" 12, 9º, 08017 Barcelona
- **Correo electrónico:** atencioncliente@younited-credit.es