



Castelo

REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO
DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Departamento de Cumplimiento

CASTELO CAPITAL EFC, S.A.U.

Propiedades del documento

Título del documento	Castelo Capital EFC S.A.U. – Reglamento de Atención al Cliente
Nombre del archivo	202303_Reglamento de Atención al Cliente
Versión del documento	0.0

ÍNDICE

1	OBJETIVO	3
2	ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3	PRINCIPIOS GENERALES	3
4	DEBER DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD EN SU PÁGINA WEB	4
5	TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
6	DURACIÓN DEL MANDATO Y POSIBILIDAD DE RENOVACIÓN	4
7	CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE	5
8	ASUNTOS DE SU COMPETENCIA Y CONFLICTOS DE INTERÉS	5
9	OBLIGACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS.....	6
10	PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES.....	6
11	FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES.....	6
12	PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES	6
13	ADMISIÓN A TRÁMITE	7
14	RECHAZO DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES	7
15	TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES.....	8
16	ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.....	8
17	FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN.....	8
18	RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES DE BANCO DE ESPAÑA	9
19	INFORME ANUAL.....	10
20	APROBACIÓN	10

1. OBJETIVO

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, establece la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A tal efecto, se establece que los Establecimientos Financieros de Crédito deberán (i) ostentar un departamento o servicio de atención al cliente; (ii) elaborar un reglamento para la defensa del cliente que regule la actividad dicho departamento; y (iii) poner a disposición del cliente determinada información en relación con lo anterior.

Atendiendo a lo anterior, “Castelo Capital EFC, S.A.U.” (en adelante, “**Castelo Capital**” o la “**Entidad**”) ha elaborado el presente reglamento de atención al cliente (en adelante, el “**Reglamento**”) con el objetivo de regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el referido Departamento de Atención al Cliente para la atención, tramitación y resolución, de quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros de Castelo Capital, o cualquier persona física o jurídica que se considere afectada por la actuación de la Entidad, en virtud de la Orden ECO/734/2004.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Reglamento será de aplicación a Castelo Capital y será de obligado cumplimiento por parte de todos los empleados o profesionales vinculados a Castelo Capital, con independencia del puesto que ocupen, y podrá ser extensivo a las entidades respecto de las cuales se lleguen a acuerdos de colaboración, para lo cual se deberá incluir expresamente en su respectivo contrato de colaboración. A efectos aclarativos, incluye a los administradores, directivos, empleados y, en su caso, a los socios de negocio que se hayan comprometido a su cumplimiento.

3. PRINCIPIOS GENERALES

El Departamento de Atención al Cliente de la Entidad 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 referentes al ámbito de su actividad y evitando conflictos de interés. La actuación del Departamento de Atención al Cliente, según la nomenclatura referida en la Orden ECO/734/2004, se regirá por la referida Orden y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.

Con carácter general, la Entidad está obligada a resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por los usuarios de sus servicios financieros, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquier oficina de la Entidad o ante el Departamento de Atención al Cliente.

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

4. DEBER DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD EN SU PÁGINA WEB

En todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la Entidad facilitará información relativa a:

- La existencia del Departamento de Atención al Cliente, con su dirección postal y electrónica.
- A la obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin. .
- El derecho de usuarios y clientes de acudir al “Departamento de Conducta de Entidades” de Banco de España, como servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente, con especificación de su dirección postal y electrónica, tras agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente, en los supuestos que se definen en el apartado 17 de este Reglamento (“Finalización y Notificación”).
- Al texto completo de este Reglamento.
- Y las referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

5. TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El titular del Departamento de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Entidad,

El nombre del titular deberá ser comunicado al “Departamento de Conducta de Entidades” de Banco de España, y al Banco de España como autoridad supervisora de los establecimientos financieros de crédito.

6. DURACIÓN DEL MANDATO Y POSIBILIDAD DE RENOVACIÓN

El titular del Departamento de Atención al Cliente será designado individualmente por el Consejo de Administración de la Entidad por **un plazo de cinco años**, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales si tres meses antes de la fecha del cumplimiento del mandato, la Entidad no comunica su intención de designar a otra persona.

7. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE

La designación como titular del Departamento de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Entidad relacionadas con el aspecto comercial o cualquier otro que pueda estar relacionado con los clientes de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración de la Entidad, deberá designar en el plazo máximo de treinta días naturales a la persona que le sustituya.

No podrán ejercer el cargo de titular del Departamento 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.

El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:

- a. Por incapacidad sobrevenida.
- b. Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- c. Por renuncia expresa y por escrito.
- d. Por acuerdo del Consejo de Administración fundamentado en una actuación manifiestamente negligente o impropia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.

8. ASUNTOS DE SU COMPETENCIA Y CONFLICTOS DE INTERÉS

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones presentadas.

En caso de conflicto de interés por parte del titular del Departamento de Atención al Cliente, el titular elevará la queja o reclamación para su resolución a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos. Por otro lado, en caso de que se trate de uno de los integrantes distinto del titular, éste asumirá directamente la tramitación del procedimiento.

Las decisiones del Departamento de Atención al Cliente vinculan a la Entidad, pero no al reclamante que, en caso de aceptarlas, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses, sin perjuicio de la tutela judicial y del recurso a otros mecanismos de solución de conflictos y de la protección administrativa del cliente.

9. OBLIGACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS

Todos los departamentos o servicios de la Entidad deberán colaborar con el Departamento de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca al mejor servicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y con relación a las cuestiones que se someten a su consideración, respondiendo a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Asimismo, la Entidad adoptará las acciones necesarias para que el personal del Departamento de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

10. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIÓN

Los clientes podrán presentar las reclamaciones ante la Entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de cinco años, a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, respetándose siempre el plazo mínimo de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de ellos.

11. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS/RECLAMACIONES

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

12. PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIÓN

El procedimiento de queja y/o reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberán constar de forma obligatoria los siguientes aspectos.

- a. Nombre, apellidos, D.N.I. o C.I.F. para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
- b. Motivo de la queja o reclamación.
- c. Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja.
- d. Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- e. Lugar, fecha y firma.
- f. Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación.

La queja y/o reclamación puede ser presentada ante el Departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin, con cumplimiento de los requisitos recogidos en este Reglamento.

13. ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la queja y/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 Departamento de Atención al Cliente

Todo lo anterior sin perjuicio del plazo establecido en la norma para la resolución de la queja o reclamación computará desde su presentación por cualquiera de las instancias admitidas.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado y será debidamente registrada por el Departamento de Atención al Cliente.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en 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 para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo previsto para el trámite de la reclamación.

El reclamante tiene derecho a completar la documentación por la que su expediente hubiera sido inadmitido, y si lo efectuara fuera de plazo, se abrirá una nueva queja o reclamación por los mismos hechos.

14. RECHAZO DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

El Departamento de Atención al Cliente solo podrá rechazar 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 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 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 a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

- d. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren 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.

Cuando 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 Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitarla.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada. El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

El reclamante tiene derecho a completar la documentación por la que su expediente hubiera sido inadmitido, y si lo efectuara fuera de plazo, se abrirá una nueva queja o reclamación por los mismos hechos.

15. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

El Departamento 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 considere 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.

16. 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 Departamento de Atención al Cliente. En tal caso, 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.

17. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, o en la dirección de correo habilitada a tal fin.

La decisión del Departamento de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas

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

La decisión 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, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al “Departamento de Conducta de Entidades” de Banco de España.

En ausencia de resolución, y tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, al cliente le asiste la posibilidad de acudir al “Departamento de Conducta de Entidades” de Banco de España. Bastará el transcurso del plazo de un mes sin que el Departamento de Atención al Cliente resuelva, para los reclamantes que tengan la condición de “consumidor” (conforme lo define la 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), puedan acudir al “Departamento de Conducta de Entidades” de Banco de España.

Se advierte a los consumidores que, transcurrido más de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente o ante cualquier otra instancia de la Entidad, no podrán presentarla ante el “Departamento de Conducta de Entidades” de Banco de España.

18. RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES DE BANCO DE ESPAÑA

El Departamento de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el “Departamento de Conducta de Entidades” de Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que este determine, de conformidad con lo establecido.

La Entidad adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con el citado “Departamento de Conducta de Entidades” de Banco de España, para que éstas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica.

19. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá.

- a. Un 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 y cuantías e importes afectados.
- b. Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c. Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- d. Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Departamento.

El informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

20. APROBACIÓN

El presente Reglamento (o cualquier modificación posterior) deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de Castelo Capital E.F.C., S.A.U.:

Nombre			
Posición			
Firma		Fecha	09/03/2023