

REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE DE RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España.

RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, con el fin de garantizar la defensa de los usuarios de los servicios financieros prestados por esta Entidad, dispone de un Departamento de Atención al cliente, cuyo funcionamiento está regulado en el presente Reglamento.

TÍTULO I

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

TÍTULO II

EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (DAC)

CAPÍTULO I.- MISIÓN, ESTRUCTURA Y TITULAR

Artículo 3. Departamento de Atención al Cliente

Artículo 4. Titular del DAC

CAPÍTULO II.- TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 5. Legitimación

Artículo 6. Plazo de presentación de quejas y reclamaciones

Artículo 7. Presentación de quejas y reclamaciones

Artículo 8. Plazo para resolver la reclamación

Artículo 9. Admisión a trámite

Artículo 10. Tramitación

Artículo 11. Fin del procedimiento

Artículo 12. Notificación

TÍTULO III

RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA, LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Artículo 13. Relación con los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

TÍTULO IV

INFORMES ANUALES

Artículo 14. Obligaciones documentales

TÍTULO V

APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 15. Aprobación del reglamento

Artículo 16. Modificación del reglamento

ANEJO I. Datos de contacto

TÍTULO I

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto regular la actividad del Departamento de Atención al Cliente de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, con la finalidad de que preste los servicios determinados en la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo (sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras; en adelante, la Orden), con sujeción a los principios de transparencia, independencia, eficacia, coordinación, rapidez y seguridad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

2.1. El Departamento de Atención al Cliente de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, en adelante DAC, tendrá las competencias que establece este reglamento en relación con las quejas y reclamaciones que formulen los usuarios de los servicios financieros prestados por RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, a los que en adelante nos referiremos como Clientes.

A los efectos previstos en este reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios prestados por RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que el Cliente observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referentes a acciones u omisiones de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se entiende por normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades financieras y que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Se entiende por buenas prácticas bancarias aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

El Servicio de Atención al Cliente será gratuito.

2.2. Las quejas y reclamaciones de los clientes deberán deducirse respecto de las relaciones financieras mantenidas con RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, y en defensa de sus derechos e intereses legítimos, derivados de las normas legales vigentes al tiempo de producirse los hechos, (incluidas las normas de transparencia, como las Circulares del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores), de las disposiciones contractuales, así como de las buenas prácticas y usos bancarios.

2.3. 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 dos años desde la fecha en que el cliente o usuario de servicios financieros tuvo conocimiento de los mismos.

2.4 RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, deberá tener a disposición de sus Clientes en sus oficinas abiertas al público, así como a través de su página web, en un lugar visible, un cartel informador sobre la existencia y dirección (postal y electrónica) del DAC, dirección (postal y electrónica) de los servicios de reclamaciones del Banco España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, para el supuesto que los clientes consideren necesario acudir a ellos, sea por disconformidad con la resolución comunicada o porque hayan transcurrido los plazos definidos en el posterior artículo 8 desde la fecha de presentación de su queja o reclamación ante el DAC, sin que haya sido resuelta.

También se comunicará la existencia del presente reglamento, la disponibilidad del mismo para todos los clientes que lo soliciten, y las referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

TÍTULO II

EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (DAC)

CAPÍTULO I.- ESTRUCTURA Y TITULAR

Artículo 3. Departamento de Atención al Cliente.

Este Departamento tomará de forma autónoma sus decisiones evitando conflictos de intereses con los demás departamentos de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España.

Todos los Departamentos y Servicios de RCI BANQUE, S.A. Sucursal., en España estarán obligados a facilitar al Departamento de Atención al Cliente cuantas informaciones éste les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones, adoptando al efecto RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, las medidas necesarias para garantizar que la transmisión de la información responda a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, se asegurará de que su DAC esté dotado de los medios humanos materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, tomará las medidas necesarias para que el personal al servicio del DAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección del Cliente de Servicios Financieros.

Artículo 4. Titular del DAC.

Al frente del DAC se nombrará un Titular del mismo, designado por la dirección General de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, como órgano competente para ello. El nombramiento será por plazo indefinido y recaerá en un empleado del grupo, en quien concurran las condiciones de honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concorre 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.

Se presume que posee conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de Titular del DAC, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

El nombramiento será comunicado al Banco de España, a los supervisores de las entidades del grupo sujetas al presente reglamento, así como a sus respectivos servicios de reclamaciones.

Dado que el nombramiento del titular del DAC se produce por plazo indefinido, el Director General podrá cesarlo cuando sobrevenidamente concurra causa de inelegibilidad, incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función o incompatibilidad sobrevenida. En caso de cese, deberá notificarse dicha decisión, por escrito debidamente motivado, al titular del DAC y al Banco de España, así como a los supervisores de las entidades del grupo sujetas al presente reglamento, y a sus respectivos servicios de reclamaciones.

El titular del DAC podrá renunciar al cargo, notificándolo fehacientemente al Director General de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España.

En caso de producirse la vacante del cargo, RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, deberá designar, en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona de le sustituya.

No podrán ejercer el cargo de Titular del DAC:

- 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.

CAPÍTULO II.- TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 5. Legitimación.

Están legitimados para presentar quejas y/o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, todos los intervinientes en las operaciones formalizadas por dicha Entidad, cualquiera que sea la calidad en que intervengan.

Asimismo, estarán legitimados los herederos legales de los intervinientes en caso de fallecimiento de los mismos.

Artículo 6. Plazo de presentación de quejas y reclamaciones de Clientes.

El plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones por los Clientes de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, sobre los servicios prestados, será de dos años desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 7. Presentación de Quejas y reclamaciones.

Las reclamaciones de los Clientes de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, podrán ser dirigidas al Director General de la Entidad, o al Departamento de Atención al Cliente, y podrán efectuarse por cualquiera de los siguientes medios:

- a).- Correo postal
- b).- Correo electrónico, siempre que se ajuste a las exigencias previstas en la ley 59/2003 de 19 de Diciembre de firma electrónica.
- c).- Presencialmente en las oficinas de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España.

Los datos de contacto donde deberán dirigirse dichas reclamaciones vienen determinados en Anejo I al presente Reglamento.

La reclamación o queja deberá contener:

- Los datos identificativos del reclamante, nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.

- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del DAC.
- Identificación del lugar, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de queja o reclamación.
- Lugar y fecha
- Firma del solicitante.
- El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales en que se fundamente su queja o reclamación.

Artículo 8. Plazo para resolver la reclamación.

La fecha de presentación de la queja o reclamación, por cualquiera de los medios indicados, será la que determine el inicio del plazo que tiene el Departamento para resolver la misma, plazo que será de:

- Quince días hábiles para quejas y reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago.
- Un mes, para las quejas y reclamaciones no originadas en servicios de pago.

El reclamante podrá acudir al Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, tras acreditar haber transcurrido los plazos anteriormente indicados, desde la presentación de la queja o reclamación sin que ésta hubiera sido resuelta.

Los consumidores disponen del **plazo máximo de un año** desde que se presenta la reclamación ante el DAC para reclamar ante el supervisor.

Artículo 9. Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación ésta podrá ser admitida a trámite por el DAC donde, en ese caso, se procederá a la apertura del correspondiente expediente.

El DAC acusará recibo por escrito de la citada reclamación indicando en el mismo la fecha de presentación, a efectos de cómputo del plazo que tiene el Departamento para resolver la queja o reclamación, conforme a lo establecido en el Artículo anterior.

El DAC podrá, caso de no encontrarse suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o la representación en que actúa, o no se puedan establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, requerir al reclamante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Dicho requerimiento interrumpirá el plazo para la resolución del expediente, volviéndose a reanudar una vez recibida la documentación requerida.

En el supuesto de que el interesado no completase la documentación precisa en el plazo otorgado, se archivará la queja o reclamación sin más trámite, pero si la aportase en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

Se rechazará la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en los que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

- Cuando se pretendan tramitar como quejas o reclamaciones los 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.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de reclamación o queja no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen reclamaciones o quejas que reiteren otras anteriores resueltas.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones

Admitida a trámite una queja o reclamación, si el DAC tiene conocimiento de que la misma es objeto de un procedimiento administrativo arbitral o judicial sobre la misma materia se abstendrá de continuar la tramitación comunicando este hecho al reclamante.

En caso de no admisión a trámite por alguna de las causas relacionadas se comunicará 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.

Artículo 10. Tramitación.

El DAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión.

En cumplimiento de lo establecido en la letra d) del número 3 del artículo 8 de la Orden, todos los departamentos, servicios y oficinas de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, deberán facilitar al DAC cuantas informaciones, documentaciones y medios de prueba soliciten en el ejercicio de sus funciones, con sujeción a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 11. Fin del procedimiento.

11.1. Pondrá fin al procedimiento el allanamiento de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, el desistimiento del interesado o la resolución dictada por el DAC.

La tramitación deberá finalizar en un plazo máximo de 15 días hábiles, para quejas y reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago, y de 1 mes, para las demás, a partir de que la queja o reclamación fuera presentada en cualquiera de las instancias contempladas en el Artículo 7 del presente reglamento, excluyendo del cálculo de dicho plazo los periodos de tiempo no computables, como los del trámite de subsanaciones contemplados en el segundo párrafo del artículo anterior (diez días naturales).

11.2 Allanamiento o desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Comité Ejecutivo de la Entidad, y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. Igualmente informará, por escrito, al interesado de la decisión adoptada. 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.

11.3 Resolución motivada.

Recabada toda la información necesaria, o conveniente, para el estudio y decisión de la queja o reclamación, el DAC 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.

Artículo 12. Notificación.

La resolución motivada que ponga fin al procedimiento será notificada por escrito a los interesados en un 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 y/o reclamación.

Cuando el interesado o su representante rechacen la notificación, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros.

TÍTULO III

RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA, LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Artículo 13. Relación con los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El DAC deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo establecido legalmente.

RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con los citados Servicios de Reclamaciones, para que estas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre y su normativa de desarrollo.

TÍTULO IV

INFORMES ANUALES

Artículo 14. Obligaciones documentales.

Dentro del primer trimestre de cada año, el DAC presentará al Director General de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de indagación, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantía 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) 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 del DAC.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad.

TÍTULO V

APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 15. Aprobación del reglamento.

El presente reglamento, una vez aprobado por el Director General de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, deberá ser sometido a la verificación del Banco de España.

Artículo 16. Modificación del reglamento.

La modificación del presente reglamento podrá ser propuesta por el titular del DAC, debiendo ser elevada, para su aprobación, al Director General de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España.

La modificación no entrará en vigor hasta la aprobación de la misma por el Director General de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, y su posterior verificación por el Banco de España. No obstante, las modificaciones que sean consecuencia de disposiciones legales o de la autoridad de supervisión o control entrarán en vigor, funcionalmente, cuando proceda conforme a las mismas, sin perjuicio de que, formalmente, se siga el trámite señalado en el párrafo anterior.

ANEJO I

Datos de contacto

RCI BANQUE, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA.

Departamento de Atención al Cliente

Avda. de Europa, 1 edificio A

28108 Alcobendas (Madrid)

Correo electrónico: atencion.clientes@renaultbank.com