

***REGLAMENTO PARA LA  
DEFENSA DEL CLIENTE  
DEL GRUPO RENTA 4***

## **DISPOSICIÓN PRELIMINAR**

### **Artículo 1º.- Objeto del presente Reglamento.**

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio) de Renta 4 Banco, S.A. (en adelante, la Entidad), así como de las Entidades del Grupo Renta 4 que se adhieran al mismo y recogidas en el Anexo I, cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes y usuarios, de conformidad con lo establecido en 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*, en el *Real Decreto-ley 19/2018 de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera* y en 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*, así como cualquier otra normativa que sea de aplicación.

### **Artículo 1º bis.- Aprobación del Reglamento**

El Consejo de Administración de la Entidad es el órgano competente para la aprobación del presente Reglamento, así como cualquier modificación del mismo, conforme la Disposición Adicional Única del presente Reglamento.

La aprobación del presente Reglamento, así como cualquier modificación del mismo, será sometido a su verificación posterior por parte del Banco de España, supervisor de la Entidad.

## **CAPÍTULO PRIMERO**

### **TITULAR DEL SERVICIO**

#### **Artículo 2º.- Designación.**

El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración de Renta 4 Banco, S.A. (en adelante, la Entidad), debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada por la Entidad al supervisor directo, Banco de España.

#### **Artículo 3º.- Duración del cargo.**

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración de tres años, aunque podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Entidad.

---

**Artículo 4º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.**

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del Servicio el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

**Artículo 5º.- Cese.**

El Titular del Servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 3 anterior.
- b. Desarrollo de funciones en la Entidad que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
- c. Incapacidad sobrevenida.
- d. Condena por delito en sentencia firme.
- e. Renuncia.
- f. Acuerdo de la Entidad fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

En caso de vacante al cargo, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los 15 días siguientes al día en que se hubiera producido la vacante.

**CAPÍTULO SEGUNDO**

**FUNCIONES DEL SERVICIO.**

**Artículo 6º.- Funciones del Servicio.**

Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios de la Entidad derivados de sus relaciones con la misma, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes y usuarios le planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios financieros y, en general, con respecto a sus relaciones con la Entidad. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los clientes y la Entidad al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.

- b. Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.

**Artículo 7º.- Materias excluidas.**

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a. Las relaciones entre la Entidad y sus empleados y entre la Entidad y sus accionistas, exclusivamente enmarcadas en el ámbito no bancario, es decir, ajeno a la operativa.
- b. Las cuestiones que se refieran a las decisiones relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones, siempre que no versen sobre dilación o negligencia en la toma de decisiones.
- c. Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto de forma notoria impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad contra sus clientes.

**CAPÍTULO TERCERO**

**OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO.**

**Artículo 8º.- Autonomía y medios.**

La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

La Entidad se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 9º.- Obligaciones de las Entidades.**

En particular, corresponde a la Entidad

- a. Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

b. Poner a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:

b1) La existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;

b2) La obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas en los plazos indicados en el artículo 16º.

b3) El contenido del presente Reglamento.

b4) La referencia a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros que correspondan (*Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*), facilitando a los usuarios un acceso en su página web a dichos servicios de modo sencillo y/o fácil para los usuarios, indicando la dirección postal y electrónica de los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, así como la necesidad de agotar la vía previa del Servicio de la Entidad para poder formular las quejas y/o reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros.

b5) La normativa sobre transparencia y protección del cliente.

## **CAPÍTULO CUARTO**

### **REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

#### **Artículo 10º.- Objeto de las quejas y reclamaciones.**

Tal y como se señala en el artículo 1º del presente Reglamento, el objeto del mismo es atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas y jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan las condiciones de usuarios de los servicios financieros (el cliente) prestados por la Entidad, 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 y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

En consecuencia, los clientes de la Entidad podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por la Entidad hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo en los casos excluidos por el artículo 7º del presente Reglamento.

### **Artículo 11º.- Forma.**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e. Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en cualquier oficina de las Entidades, en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin y que figurará en la página web de la Entidad y que se facilitará al Banco de España, a la CNMV y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como a través de la página web de la Entidad.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

### **Artículo 12º.- Plazo.**

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de seis años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas. En todo caso, el Servicio dará traslado a la Entidad de cualquier queja o reclamación que le afecte.

**Artículo 13º.- Admisión a trámite.**

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, ésta será remitida al Servicio, comenzando el cómputo del plazo para la resolución, establecido en el artículo 16º del presente Reglamento, en el momento de la presentación de la misma ante la Entidad en cualesquiera de las fórmulas o instancias indicadas en el artículo 11 anterior.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

A su recepción por la Entidad, se acusará recibo por escrito al cliente, y se dejará constancia de la fecha de presentación de la reclamación, a efectos del cómputo del plazo máximo establecido para dictar un pronunciamiento.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al reclamante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite, sin perjuicio del derecho a volver a presentar la reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución previsto en el artículo 16º del presente Reglamento.

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

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintas, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Entidad.
- d) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

- e) Cuando haya transcurrido el plazo de seis años para la presentación de las quejas o reclamaciones.

Cuando el Servicio tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado conteste, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **Artículo 14º.- Tramitación.**

1. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los cinco días hábiles.

2. En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

#### **Artículo 15º.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento.**

El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.

De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Entidad a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

#### **Artículo 16º.- Plazo para dictar la resolución.**

El Servicio dispondrá de los siguientes plazos para dictar su pronunciamiento, a contar desde la presentación de la queja o reclamación:

- a) 15 días hábiles, si la reclamación y/o queja es sobre un servicio de pago. Sin perjuicio de lo anterior, en situaciones excepcionales, si no pudiese ofrecerse una respuesta en el plazo de 15 días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Servicio y/o la Entidad, se enviará una respuesta provisional al consumidor, en la que se indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación, y se especificará el plazo en el cual recibirá la respuesta definitiva.

En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de 1 mes.

b) 1 mes para el resto de las reclamaciones o quejas que no versen sobre un servicio de pago.

El reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y/o Fondos de Pensiones

- (i) una vez recibida la resolución, aunque se produjera con anterioridad a dichos plazos, si no fuera satisfactoria para el cliente, o
- (ii) en caso de ausencia de resolución y una vez transcurrido el plazo de resolución que aplique en atención a los recogidos en las letras a) y b) del presente artículo.

En aquellas reclamaciones en las que el reclamante tenga la consideración de consumidor, el reclamante dispondrá de un plazo máximo de 1 año desde la presentación de la reclamación ante el Servicio, para presentar la reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros competentes.

#### **Artículo 17º.- Contenido y notificación de la resolución.**

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros.

Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

## **CAPÍTULO QUINTO**

### **EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN**

#### **Artículo 18º.- Efectos de la resolución para el reclamante.**

La resolución del Servicio no será vinculante para el reclamante, que no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

Igualmente, en caso de que el reclamante aceptase la resolución, éste no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estimase oportunas.

#### **Artículo 19º.- Efectos de la resolución para la Entidad.**

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a las Entidades.

Las Entidades la ejecutarán en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Entidad la aceptación del reclamante.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **INFORME ANUAL.**

#### **Artículo 20º.- Del Informe Anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo respecto de cada una de las entidades del grupo Renta 4 al que le sea de aplicación el presente Reglamento:

- a) 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) resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;

- c) criterios generales contenidos en las decisiones; y
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Asimismo, en el caso en el que las oficinas y/o otras instancias del grupo Renta 4 participen en la resolución de reclamaciones, en el marco de la Orden 734/2004 o fuera de ella, se incluirá en el informe anual la información sobre el volumen y el modo en que se resuelven dichas reclamaciones.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la Entidad y sus clientes. Asimismo, la Entidad podrán acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

El Informe Anual recogerá la información mencionada en los puntos anteriores respecto de cada una de las entidades que forman parte del Grupo de Renta 4 y que están sujetas a este Reglamento, y se someterá a la aprobación de los respectivos órganos de administración de cada una de ellas. En la Memoria anual de la Entidad se integrará al menos un resumen de dicho Informe Anual.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

#### **Única.- De la modificación del Reglamento.**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de Renta 4 Banco, S.A., y verificado posteriormente por Banco de España.

**ANEXO I**

Las Entidades del Grupo Renta 4 afectas al presente Reglamento son:

- Renta 4 Banco, S.A.
- Renta 4 Sociedad de Valores, S.A.
- Renta 4 Gestora, SGIIC, S.A.
- Renta 4 Pensiones SGFP, S.A.