

En aplicación de 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, Bankinter ha regulado el funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente** (en adelante SAC) mediante un Reglamento Interno. Actualmente y aunque dicha figura es de carácter potestativo, Bankinter S.A., Bankinter Gestión de Activos SGIIC, S.A. y Bankinter Consumer Finance E.F.C, S.A., han designado de forma adicional para la resolución de las reclamaciones, a un **Defensor del Cliente**.

El SAC del grupo Bankinter, de conformidad con la Orden Ministerial 734/2004, está obligado a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus Clientes presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y como consecuencia de los servicios prestados por Bankinter S.A., Bankinter Gestión de Activos SGIIC, S.A. y Bankinter Consumer Finance E.F.C, S.A.

La resolución de las quejas y reclamaciones presentadas ante el SAC deberá llevarse a cabo en los plazos siguientes en función de la tipología de reclamación, y de la condición del reclamante:

- A. Para aquellas reclamaciones interpuestas tanto por consumidores como por no consumidores, que versen sobre materias que se enmarquen en el ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre de "Servicios de Pago y otras medidas financieras urgentes" (en lo sucesivo Decreto Ley de Servicios de Pago), que deroga la anterior ley 16/2009 de Servicios de Pago, y traspone la directiva europea (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo comúnmente denominada PS2, el plazo será de quince días hábiles, a contar desde la fecha de recepción por el Servicio de Atención al Cliente de la reclamación.
- B. Para aquellas reclamaciones interpuestas por consumidores que versen sobre materias que queden fuera del ámbito de aplicación del Decreto Ley de Servicios de Pago mencionado en el apartado anterior, el plazo será de un mes a contar desde la fecha de recepción por parte del Servicio de Atención al Cliente de la queja o reclamación, de conformidad con lo establecido en el apartado tercero de la disposición final quinta apartado tercero de la Ley 7/2017 de Resolución Alternativa de Conflictos.
- C. Para aquellas reclamaciones interpuestas por no consumidores cuyo ámbito de aplicación quede fuera de lo establecido en el Real decreto Ley de Servicios de Pago mencionado en el apartado A del presente artículo, el plazo será de dos meses a contar desde la recepción por parte del Servicio de Atención al Cliente de la queja y/o reclamación.

En caso de disconformidad con la resolución que se dicte podrán los reclamantes acudir, en su caso, al Defensor del Cliente si se trata de quejas y reclamaciones de los clientes de Bankinter, S.A., y de las sociedades del grupo que se encuentren adheridas al mismo y/o al servicio de reclamaciones que corresponda en función de la materia de que se trate:

**-Banco de España:** Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

**-Comisión Nacional del Mercado de Valores:** Departamento de inversores.

**-Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:** Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Para **poder formular las quejas y reclamaciones** ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, es necesario agotar previamente la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente, si éste está habilitado.