

Reglamento del Servicio de atención al Cliente de Bankinter

Índice

Capítulo 1º.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO.

Artículo 1º.- Objeto del presente Reglamento.

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación.

Artículo 3º.- Competencia para la aprobación del presente Reglamento y sus modificaciones.

Artículo 4º.- Definiciones.

Capítulo 2º.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GRUPO BANKINTER. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE.

Artículo 5º.- Independencia y competencias del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 6º.- Quejas y reclamaciones excluidas por su objeto.

Artículo 7º.- Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 8º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 9º.- Cese del Cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 10º.- Designación del Defensor del Cliente.

Artículo 11º.- Idoneidad e independencia del Defensor del cliente

Capítulo 3º.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES.

Artículo 12º.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

Artículo 13º.- Plazos para la presentación y resolución de quejas o reclamaciones.

Artículo 14º.- Admisión a trámite.

Artículo 15º.- Tramitación.

Artículo 16º.- Allanamiento y desistimiento.

Artículo 17º.- Finalización y notificación de la resolución.

Artículo 18º.- Resolución en contra o disconformidad sobre la misma.

Capítulo 4º.- INFORME ANUAL.

Artículo 19º.- Contenido.

Capítulo 5º.- OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN.

Artículo 20º.- Deberes de información de las sociedades del Grupo sujetas a este Reglamento.

Anexo 1.- Relación de Sociedades adheridas al presente Reglamento del Servicio de Atención al cliente.

Capítulo 1º.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO.

Artículo 1º.- Objeto del presente Reglamento.

El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente en aquellas entidades del Grupo Bankinter, descritas en el anexo 1 del presente documento, que tienen la obligación de contar con este servicio de conformidad con la normativa vigente (en adelante, "Grupo" o "Grupo Bankinter"), en especial de acuerdo 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 la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante 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 y en la Ley 44 /2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación.

Las normas recogidas en el presente Reglamento serán de aplicación a la tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades del Grupo Bankinter descritas en el anexo 1, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de sus 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 seguros, tendrán también la condición de clientes de servicios financieros los terceros perjudicados.

Artículo 3º.- Competencia para la aprobación del presente Reglamento y sus modificaciones.

El Consejo de Administración de Bankinter S.A. será el órgano competente para la aprobación tanto del Reglamento como de sus posibles modificaciones, que deberán ser sometidos a la revisión y verificación positiva del Banco de España.

Las entidades del Grupo Bankinter enumeradas en el anexo 1 se adherirán al presente Reglamento mediante acuerdo del órgano competente para ello.

Artículo 4º.- Definiciones.

Clientes: todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades del Grupo descritas en el anexo 1.

Reclamaciones: las presentadas por los usuarios de servicios financieros prestados por las entidades del Grupo descritas en el anexo 1 que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Quejas: las presentadas por los usuarios de servicios financieros prestados por las entidades del Grupo descritas en el anexo 1, por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades contra las que se formula la queja.

Buenas prácticas: 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 negocios financieros.

Normas de transparencia y protección de la clientela: aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas 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.

Capítulo 2º.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GRUPO BANKINTER. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE.

Artículo 5º.- Independencia y competencias del Servicio de Atención al Cliente.

El Servicio de Atención al Cliente de Bankinter es un órgano dotado de autonomía e independencia de los servicios comerciales y operativos de Bankinter y del grupo Bankinter para garantizar la independencia de sus decisiones y evitar conflictos de interés, y creado con el objeto de atender las quejas y reclamaciones definidas en el artículo 2 del presente Reglamento.

Todos los departamentos y servicios de la entidad y de su Grupo están obligados a facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones precise para el desempeño de sus funciones, bajo los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente serán vinculantes para Bankinter y aquellas entidades del Grupo Bankinter, descritas en el anexo 1 a las que el cliente haya dirigido la queja y/o reclamación, pero no así para los clientes, quienes podrán acudir a las demás instancias legalmente establecidas sin que la desestimación de sus pretensiones puestas de manifiesto en dicha resolución les impida acudir a ninguna otra instancia ni suponga la renuncia a ninguno de los derechos que puedan corresponderles.

El Servicio de Atención al Cliente, a través de su titular, servirá de conexión con el Defensor del Cliente para las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes de Bankinter y de aquellas entidades del Grupo Bankinter, descritas en el anexo 1 del presente documento,, en su caso, y con los servicios de reclamaciones correspondientes del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros, representando al Banco ante las organizaciones de consumidores o asociaciones de clientes.

Los clientes se podrán dirigir de forma indistinta al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente, en todo caso el Servicio de Atención al Cliente actuará como instancia subsidiaria.

Artículo 6º.- Quejas y reclamaciones excluidas por su objeto.

Serán competencia del Servicio de Atención al Cliente cuantas quejas y reclamaciones relacionadas en el artículo 2 le sean presentadas, excluidas las siguientes:

- a) Las relaciones entre el Banco y sus empleados, siempre y cuando no deriven de operaciones mercantiles o comerciales en su condición de clientes de la entidad.
- b) Las relaciones entre el Banco y sus accionistas, siempre y cuando no deriven de operaciones mercantiles o comerciales en su condición de clientes de la entidad.

Artículo 7º.- Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente del Grupo deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

La designación del titular se hará por el Consejo de Administración de Bankinter S.A. en el plazo máximo de tres meses a contar desde el momento del cese del anterior titular y será comunicada a 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, así como a las autoridades supervisoras correspondientes.

La designación se hará por un plazo de cuatro años que podrá renovarse por iguales períodos de tiempo mediante acuerdo expreso del Consejo de Administración de Bankinter S.A.

Artículo 8º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del titular del Servicio de Atención al Cliente.

El desempeño del cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que puedan impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad.

No podrán ser elegidos para el cargo:

a) Las personas inhabilitadas conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no se haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.

b) Los que se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieran los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal se haya dictado auto de apertura de juicio oral.

c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, societarios, contra la Hacienda Pública, contra los derechos de los trabajadores, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad.

d) Los que estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o de dirección de entidades financieras.

Artículo 9º.- Cese del Cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente.

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

- a) Haber incurrido en alguna causa de inelegibilidad del artículo 8 anterior.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Por propia voluntad del Titular, mediante la dimisión o renuncia al cargo.
- d) Haber transcurrido el plazo para el cual fue nombrado sin que se haya acordado su renovación.
- e) Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.
- f) El mantenimiento de una actitud perjudicial que afecte la honorabilidad y buena imagen del Grupo.
- g) Por acuerdo motivado del Consejo de Administración de Bankinter S.A. fundamentado en causas de cese objetivas y graves.

Artículo 10º.- Designación del Defensor del Cliente.

Actualmente las entidades del Grupo Bankinter indicadas en el Anexo 1, han designado, para la resolución de las reclamaciones, a un defensor del cliente sin perjuicio de que, según establece la normativa aplicable, dicha figura es de carácter potestativo para algunas de ellas.

Dicho Defensor del Cliente tendrá como principal función atender y resolver los tipos de reclamaciones que por razón del fondo, la cuantía u otro criterio se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su correspondiente Reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Las reclamaciones que no le correspondan serán competencia del Servicio de Atención al Cliente. Si ambas instancias tuvieran atribuido el conocimiento del mismo tipo de reclamación, tras la decisión del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante puede acudir al Defensor del Cliente como segunda instancia, sin perjuicio de los plazos para dictar una decisión definitiva para el reclamante a los efectos de lo establecido en el artículo 13 de este Reglamento.

Artículo 11º.- Idoneidad e independencia del Defensor del cliente.

El defensor del cliente, debe ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El defensor del cliente actuará con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

A tal fin, el defensor del cliente será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la entidad o entidades a que presta sus servicios.

Capítulo 3º.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES.

Artículo 12º.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

Las quejas y/o reclamaciones podrán ser presentadas, personalmente o mediante representación, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos faciliten la lectura, impresión y conservación de los documentos y de conformidad con las exigencias previstas en la normativa de firma electrónica, así como por correo postal. Además, deberán constar los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y en su caso de la persona que lo represente, 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 y/o reclamación.
- c) El reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
- d) Oficina o departamento donde se hubiesen producido los hechos objeto de la queja y/o reclamación.
- e) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja y/o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

f) Lugar, fecha y firma.

Las quejas y/o reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, ante cualquier oficina de Bankinter abierta al público, por correo postal, a través de Banca Telefónica o de la dirección de correo electrónico que figura en la web www.bankinter.com. También podrán ser presentadas ante el Defensor del Cliente, las quejas y/o reclamaciones que hagan referencia tanto a BANKINTER, S.A., como a aquellas sociedades del grupo que se encuentren adheridas al mismo.

Según se reciban, serán dadas de alta dejando constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo para su resolución, que variará en función del tipo de cliente y de la materia a la que se refiera la reclamación, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del presente reglamento.

Una vez dada de alta la reclamación, le será asignada automáticamente un número de registro. Asimismo, se enviará por escrito un acuse de recibo al interesado. La queja y/o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja y/o reclamación, se requerirá al firmante para que, en el plazo de diez días hábiles, complete la documentación remitida con el apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámite. Si la documentación requerida fuese aportada fuera del plazo indicado, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los hechos objeto de la mencionada queja o reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo de los plazos para resolver previsto en el artículo 13.

Artículo 13º.- Plazos para la presentación y resolución de quejas o reclamaciones.

La presentación de las quejas y/o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Los plazos para resolver las reclamaciones contarán a partir del día en que la queja y/o reclamación se presentó ante esta entidad, por cualquiera de los medios admitidos para

ello, y serán los 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 PSD2, el plazo será de quince días hábiles.

A este respecto, en aquellas reclamaciones cuyo ámbito de aplicación se enmarque en dicho Real Decreto de Servicios de pago, y de conformidad con lo establecido en el apartado 2º del artículo 69 de dicha norma, " En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes".

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, de conformidad con lo establecido en el apartado tercero de la disposición final quinta 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.

Artículo 14º.- Admisión a trámite.

Serán admitidas a trámite todas aquellas quejas o reclamaciones que no se encuentren en los siguientes casos:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la 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 no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 2 de este Reglamento.

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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 15º.- Tramitación.

Admitida a trámite una queja y/o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba complementarios considere pertinentes para adoptar su decisión.

La paralización del procedimiento por causas imputables al reclamante suspenderá los plazos de tramitación previstos, según las materias de que se trate, en el artículo 13.

Artículo 16º.- Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, Bankinter o alguna de las entidades del grupo Bankinter descritas en el anexo 1 contra la que se interpuso la queja o reclamación rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, produciéndose el archivo de la queja o reclamación.

Artículo 17º.- Finalización y notificación de la resolución.

El expediente deberá finalizar en los plazos máximos establecidos, según la materia de que se trate, en el artículo 13 del presente reglamento contados en todos los casos, a partir del día en que la queja y/o reclamación se presentó ante esta entidad, sea ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente o en cualquiera de las oficinas, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 12º del presente Reglamento. Las quejas y reclamaciones serán trasladadas a la instancia que proceda a la mayor brevedad posible.

La decisión será siempre sucintamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la queja y/o reclamación planteada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán expresarse 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 escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la normativa de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Transcurrido el plazo legal previsto en este Reglamento sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá dirigirse en segunda instancia, al Defensor del Cliente, si se trata de BANKINTER, S.A., y de las sociedades del grupo que se encuentren adheridas al mismo y/o a los servicios de reclamaciones correspondientes del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, descritos en el artículo 18 de este Reglamento.

En todo caso, la resolución del Servicio de Atención al Cliente hará constar expresamente la posibilidad del cliente de acudir al Defensor del Cliente y/o a los servicios de reclamaciones mencionados que correspondan.

Artículo 18º.- Resolución en contra o disconformidad sobre la misma.

En caso de disconformidad con la resolución que se dicte, o en el caso de no recibir respuesta a su reclamación podrá el reclamante acudir, en su caso, al servicio de reclamaciones que corresponda en función de la materia de que se trate teniendo en cuenta los plazos indicados a continuación:

- Transcurridos dos meses si son no consumidores.
- Transcurrido un mes si son consumidores.
- Transcurridos quince días hábiles si la reclamación se centra en algún servicio de pago.

Para poder formular las quejas y reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de:

- 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.

Es necesario agotar previamente la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente, si éste está habilitado.

Solo en caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros será de un año, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o ante la entidad o ante el Defensor del Cliente.

Capítulo 4º.- INFORME ANUAL.

Artículo 19º.- Contenido.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente, presentará ante el Consejo de Administración de Bankinter S.A., un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas con conformidad sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivo 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.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia con vista a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual de cada una de las entidades del Grupo sujetas a este Reglamento.

Capítulo 5º.- OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN.

Artículo 20º.- Deberes de información de las sociedades del Grupo sujetas a este Reglamento.

Las sociedades del Grupo descritas en el Anexo 1 pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página Web la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, y en su caso, de un Defensor del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, a los que el reclamante podrá presentar, indistintamente, su queja y/o reclamación y de los derechos que asisten a dichos clientes para presentar sus quejas y/o reclamaciones y forma de interponerlas.
- b) La obligación por parte de Bankinter y de la entidades del Grupo descritas en el anexo 1 de atender las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes o representantes, en los plazos indicados en el artículo 13 del presente Reglamento.
- c) Referencia a 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, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente. para poder formular quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El Reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección de servicios financieros.

Anexo 1.- Relación de Sociedades adheridas al presente Reglamento del Servicio de Atención al cliente.

Bankinter, S.A.

Bankinter Gestión de Activos, SGIC, S.A.

Bankinter Consumer Finance, EFC, S.A.