

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., Bankinter Consumer Finance E.F.C, S.A. y Bankinter Securities, S.V., S.A.

La **resolución de las quejas y reclamaciones** presentadas ante el SAC deberá llevarse a cabo en el plazo máximo de dos meses.

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.