

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### ARTÍCULO 1º.-Deberes de información con la clientela:

1. Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C. está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por los usuarios de los servicios financieros, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquier oficina de Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C. o ante el Servicio de Atención al Cliente, pudiendo hacerlo, además, por vía telemática o postal.

Tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento, y de reclamaciones aquéllas que con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C. que supongan para quien los formula un perjuicio para sus intereses o derechos e incorporen una petición de restitución.

2. Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C. deberá tener a disposición de los usuarios de los servicios financieros en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que realice contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente, con la dirección postal y electrónica de éste.

Así mismo, deberá incluir en información la dirección del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España con la dirección postal para el caso que los usuarios de servicios financieros consideren necesario acudir a él siempre con posterioridad, sea por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo de los dos meses desde a fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

3. Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C. tendrá a disposición de los usuarios de los servicios financieros que así lo soliciten un ejemplar del presente Reglamento.

4. La actuación del Servicio de Atención al Cliente se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.

5. El Servicio de Atención al Cliente será gratuito para los usuarios de los servicios financieros que acudan a él.

### ARTÍCULO 2º.- Titular del Servicio de Atención al Cliente

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

2. El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración u órgano equivalente de Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C.

3. El nombre del titular deberá ser comunicado al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de crédito.

### ARTÍCULO 3º.- Duración del mandato y posibilidad de renovación

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por las entidades acogidas a este servicio por un plazo de cinco años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales en tanto en cuanto Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C. no comunique al Banco de España la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la titular del Servicio.

### ARTÍCULO 4º.- Causas de incompatibilidad, ineligibilidad y cese

1. La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la empresa relacionadas con el aspecto comercial u operacional que pueda estar relacionado con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

2. Vacante el cargo, el Consejo de Administración u órgano equivalente de Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C., deberá designar en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.

3. No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- 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 Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C.

4. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:

- a) Por incapacidad sobrevenida.
- b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- c) Por renuncia expresa.
- c) En cualquier momento, por acuerdo del consejo de administración u órgano equivalente de Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C., cuando concurren causas graves y justificadas.

#### ARTÍCULO 5º.- Asuntos de su competencia

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones presentadas ante Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C. por los usuarios de servicios financieros prestados por la Entidad.

#### ARTÍCULO 6º.- Obligaciones de los departamentos

Todos los departamentos o servicios de Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C. deberán colaborar con el Servicio de Atención al cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

#### ARTÍCULO 7º.- Plazo para la presentación de la reclamación

Los usuarios de los servicios financieros podrán presentar las reclamaciones ante Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C. en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de dos años de dicho conocimiento.

#### ARTÍCULO 8º.- Forma de presentación de las quejas

Los usuarios de servicios financieros podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

#### ARTÍCULO 9º.- Procedimiento de la reclamación

1. El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberá constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- a) Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. o C.I.F. y datos referidos a registros públicos para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
- b) Motivo de la queja o reclamación
- c) Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja
- d) Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- e) Lugar, fecha y firma
- f) Pruebas documentales que fundamenten el tratamiento de la queja o reclamación

2. La reclamación puede ser presentada ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin con cumplimiento de los requisitos recogidos en el artículo 1º apartado 2 de este Reglamento y por cualquiera de los medios habilitados al efecto : entrega en mano, correo electrónico o correo postal.

#### ARTÍCULO 10º.- Admisión a trámite

Las reclamaciones recibidas por las oficinas, deberán ser remitidas al Departamento o Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad posible empezando a contar el plazo máximo de resolución de dos meses establecido en la norma desde la presentación de la misma ante el Servicio de Atención al Cliente en las oficinas de la Entidad , correo postal o dirección de correo electrónico creado a tal fin. En todo caso deberá acusarse recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para el trámite de la reclamación.

El archivo de la queja o la reclamación no supone la renuncia al derecho invocado. Si tras el archivo de la queja o la reclamación, el interesado aportara la documentación requerida, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

#### ARTÍCULO 11º.- Rechazo de las reclamaciones

1. El servicio de atención al cliente solo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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 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 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 refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos a los reclamantes que deriven de contratos suscritos con Unión Financiera Asturiana, de la normativa de transparencia o protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- 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.

2. 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, el Servicio de atención al cliente deberá abstenerse de tramitarla.

3. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada.

El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### ARTÍCULO 12º.- Tramitación de las reclamaciones

Los departamentos o servicios de atención al cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de su entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

#### ARTÍCULO 13º.- Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la queja o reclamación, Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C. rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de atención al cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

2. 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 reclamación con el interesado se refiere.

#### ARTÍCULO 14º.- Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar, sin que se computen a estos efectos el plazo para la subsanación de errores al que se refiere el artículo 10 del presente, en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueron presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin y por cualquiera de los medios habilitados al efecto (entrega en mano, correo electrónico y correo postal).

2. La decisión del Servicio de atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener unas 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, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expediente similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. La decisión será notificada a los interesados en el 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 o reclamación.

4. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España; así mismo, podrá acudir a dicho Departamento en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación.

#### ARTÍCULO 15º.- Relación con los Servicios de Reclamaciones de las Instituciones Supervisoras

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido.

Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C. 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 éstas 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.

#### ARTICULO 16º. Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el servicio de atención al cliente presentará ante el consejo de administración u órgano equivalente, en su caso, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

- a) Un 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) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Los 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 de este Servicio.

2. Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de Unión Financiera Asturiana S.A.E.F.C.

#### ARTICULO 17º. Aprobación por el Consejo de Administración

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración.

#### ARTICULO 18º. Verificación por el Banco de España

Este Reglamento deberá ser verificado por el Banco de España para su definitiva aprobación, así como cualquier modificación posterior que se realice.