



REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE BANQUE CHAABI DU MAROC, SUCURSAL EN ESPAÑA

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Artículo 1. Introducción.

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 adelante, la “Orden”), que desarrolla parcialmente la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros.

Entre dichas medidas, la Orden establece la obligación de las entidades financieras de designar un departamento o servicio de atención al cliente y de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del departamento o servicio de atención al cliente.

En este contexto, el Director General de Banque Chaabi du Maroc, Sucursal en España (en adelante, “la Sociedad”) ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el “Reglamento”).

Artículo 2. Objetivos del Reglamento

El presente Reglamento tiene como objetivo fundamental regular los procedimientos internos establecidos por la Sociedad para la protección de los derechos de los clientes y usuarios de servicios financieros y, en concreto, regular el Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad (en adelante, “el Servicio”) como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Sociedad, todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden.

El Reglamento será aplicable a las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de cliente o usuario de los servicios financieros prestados por la Sociedad. Dichas personas serán referidas, en adelante, de manera genérica, como “cliente” o “clientes”.



Se entenderá por queja, a los efectos de este Reglamento, a las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que un cliente observe en el funcionamiento de la Sociedad.

Por su parte, se entenderán por reclamaciones las acciones u omisiones de la Sociedad que supongan para los clientes que las formulan un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de la Sociedad.

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 3. Designación del Titular y de la composición del Servicio.

El Titular del Servicio será designado por el Director General de la Sociedad.

La designación será comunicada al Banco de España (en adelante, “BdE”) y, en su caso, al resto de supervisores de la Sociedad.

Asimismo, el Director General será competente para aprobar la composición del Servicio, que deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que el Servicio tiene atribuidas por la legislación aplicable y el presente Reglamento.

Artículo 4. Autonomía y medios.

La Sociedad adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes departamentos comerciales u operativos de la Sociedad, 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.

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

La Sociedad establecerá los procedimientos y medios adecuados con objeto de permitir que el Servicio:

- Reciba en un plazo máximo de tres días hábiles las quejas o reclamaciones presentadas en las oficinas de la Sociedad.



- Recabe de los distintos departamentos de la Sociedad toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
- Emita la resolución de la queja y reclamación en el plazo establecido al efecto.

La Sociedad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 5. Formación.

La Sociedad deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa bancaria, financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En este sentido, la Sociedad procurará que el personal del Servicio reciba la necesaria formación en la materia.

EL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 6.- Condiciones del Titular del Servicio.

El Titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con capacidad, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer las funciones inherentes al cargo.

Artículo 7. Duración del cargo de Titular.

El nombramiento del Titular del Servicio se producirá por un periodo máximo de seis años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces se considere oportuno.

Artículo 8. Causas de incompatibilidad.

No podrán ser elegidos para el cargo de Titular del Servicio aquellas personas que tengan antecedentes penales, se encuentren procesados o se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.



Artículo 9. Terminación del cargo de Titular.

El Titular del Servicio cesará en su cargo a la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Sociedad acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 3.

Asimismo, será cesado en el cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- Cuando su permanencia en el cargo pueda afectar negativamente al funcionamiento del Servicio y a su independencia, a la reputación o intereses de la Sociedad o en el caso de negligencia notoria en el desempeño de sus funciones, o por estar incurso en algún supuesto de incompatibilidad previsto en este Reglamento.
- Renuncia.
- Incumplimiento grave de sus obligaciones, por causa o motivo justificado.

Será competente para cesar al Titular el Director General de la Sociedad, quien deberá dejar constancia en el acuerdo del motivo del cese y las causas que lo justifican.

Una vez el cargo quede vacante, el Director General de la Sociedad procederá al nombramiento de un nuevo Titular del mismo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante. El nombramiento del nuevo titular será comunicado inmediatamente al BdE y, en su caso, al resto de supervisores de la Sociedad.

COMPETENCIAS DEL SERVICIO

Artículo 10. Competencias del Servicio.

Es competencia del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes legal o contractualmente reconocidos, así como procurar que las relaciones entre la Sociedad y sus clientes se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Asimismo, será competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección a la clientela y transparencia.

En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Servicio:



- Resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan plantear en relación con las operaciones, contratos o servicios de inversión y, en general, con todas las relaciones entre la Sociedad y sus clientes, en las que, a juicio de estos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos.
- Resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos de la Sociedad, con respecto a sus relaciones con los clientes.
- Colaborar con los diferentes departamentos de la Sociedad con objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia. En especial, colaborar con el departamento de control interno y el de auditoría interna.
- Colaborar, en el ámbito de sus atribuciones, en la elaboración de la normativa interna.
- Atender las solicitudes de información por parte de los Servicios de Reclamaciones de los supervisores competentes por razón de la materia.

OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD

Artículo 11. Obligación de colaboración.

La Sociedad otorga gran importancia a observar, en las relaciones con sus clientes, un cumplimiento estricto de la normativa aplicable, así como de las buenas prácticas bancarias, financieras y del mercado de valores. Por ello, la Sociedad adoptará las medidas que resulten necesarias para que el Servicio desempeñe las funciones atribuidas por la normativa aplicable y por el presente Reglamento.

En este sentido, la Sociedad colaborará con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitará toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la Sociedad están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.



Asimismo, la Sociedad, a través del Director General, recibirá las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio y adoptará, en su caso, las decisiones que estime pertinentes.

Artículo 12. Obligaciones de la Información.

La Sociedad pondrá a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas abiertas al público y, en caso de que celebren contratos con los clientes por medios telemáticos, en su página “web”, la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de la Sociedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en los plazos establecidos en el artículo 19 del presente Reglamento desde su presentación en el Servicio o ante cualquier otra instancia u oficina de la Sociedad.
- Referencia a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores competentes por razón de la materia, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante dichos Servicios de Reclamaciones.
- El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 13. Objeto.

Los clientes podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que la Sociedad haya conculcado con su actuación la normativa sobre transparencia y protección a la clientela o cuando consideren que la Sociedad haya incumplido, total o parcialmente, sus obligaciones legales o contractuales.



Artículo 14. 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:

- 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.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 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.
- 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 la Sociedad, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin. En caso de no presentarse directamente ante el Servicio, la oficina receptora, lo remitirá de forma inmediata al Servicio para su tramitación.

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

Artículo 15. Plazo.

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos 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.



TRAMITACIÓN

Artículo 16. Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación por la Sociedad, esta será remitida al Servicio, que procederá a la apertura de expediente.

La Sociedad deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación, en cualquiera de las instancias de la Sociedad, a efectos del cómputo del plazo para resolver.

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

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá para completar 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. Si, en un momento posterior, el reclamante acreditara su identidad o aportara nueva documentación sobre los hechos objeto de la queja o reclamación, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

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

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- 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.
- Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Sociedad.
- Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando haya transcurrido el plazo de dos 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 dicha queja o reclamación.
- 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. Una vez el interesado conteste, en caso de que se mantengan las causas de no admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 17. Tramitación.

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como del departamento o departamentos implicados, 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.

Artículo 18. Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, la Sociedad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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 relación con el interesado se refiere.

No obstante, el Servicio podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 19. Plazo para dictar la resolución.

El Servicio dispondrá de un plazo de un mes, en los casos en los que el reclamante sea consumidor, o dos meses, en los casos en los que el reclamante no tenga la consideración de consumidor, a contar desde la presentación de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias de la Sociedad descritas en el artículo 14 del presente Reglamento, para dictar su pronunciamiento.



En el caso de que la presentación de la queja o reclamación esté relacionada con la prestación de los servicios de pago recogidos en el Real Decreto 19/2018, de 23 de noviembre, el plazo para dictar pronunciamiento por parte del Servicio será de quince días hábiles.

En este sentido, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la Sociedad, esta enviará 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 reclamante recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

Por un lado, el reclamante, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Servicio, podrá acudir seguidamente al Servicio de Reclamaciones del BdE (concretamente al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del BdE) o, en su caso, de los supervisores competentes por razón de la materia.

Por otro lado, el reclamante, en caso de ausencia de resolución, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del BdE (concretamente al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del BdE) o, en su caso, de los supervisores competentes por razón de la materia, tras acreditar el transcurso del plazo de un mes, si este es consumidor, de dos meses, si no es consumidor o de quince días hábiles en el caso de reclamaciones relacionadas con la prestación de servicios de pago, desde la presentación de la reclamación.

En todo caso, el plazo para presentar una reclamación ante los servicios de reclamaciones competentes que la normativa de aplicación establezca será de un año desde la interposición de la reclamación ante la Sociedad, solo para consumidores.

Si una queja o reclamación presentara un defecto formal subsanable por el cliente, se interrumpirán los cómputos de plazos anteriormente referidos para su subsanación por parte del cliente. Tras solventar dicho defecto, el cómputo del plazo se reiniciará retomando el momento de la suspensión.

Artículo 20. 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 acudir directamente en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento o si transcurrido el plazo de un mes, si este es consumidor, de dos meses, si no es consumidor o de quince días hábiles en el caso de reclamaciones relacionadas con la prestación de servicios de pago desde la presentación de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias de la entidad, no se hubiese emitido pronunciamiento alguno, acudir a Servicio de Reclamaciones del BdE (concretamente al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del BdE) o, en su caso, de los supervisores competentes por razón de la materia.

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

EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.

Artículo 21. Efectos de la resolución para el reclamante y para la Sociedad.

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas.

Así, la resolución dictada por el Servicio será vinculante para la Sociedad, pero no para el reclamante, el cual no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

En caso de que la resolución sea favorable al reclamante, se ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

INFORME ANUAL.

Artículo 22. Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Director General de la Sociedad un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.



El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de no admisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la Sociedad y sus clientes. Asimismo, la Sociedad podrá 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.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual de la Sociedad.

Artículo 23. Modificación del Reglamento.

El Director General de la Sociedad es competente para aprobar cualquier modificación en relación con el presente Reglamento.

El Banco de España, en calidad de supervisor de la Sociedad, es el organismo competente para verificar tanto el presente Reglamento aprobado por el Director General, como sus posibles modificaciones.

Artículo 24. Protección de datos

Los datos de carácter personal de las personas físicas que sean recabados a través de las solicitudes presentadas al Servicio serán tratados de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, general de protección de datos; así como la normativa vigente en materia de Protección de Datos y aquella que la desarrolle.