



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES QUE INTEGRAN EL GRUPO BANCO ALCALÁ

Índice

| | |
|--|----|
| TÍTULO PRELIMINAR: DEFINICIONES | 3 |
| TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES | 4 |
| Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación del presente Reglamento. | 4 |
| TÍTULO SEGUNDO: TITULAR DEL SERVICIO | 5 |
| Artículo 2. Nombramiento y cese del Titular del Servicio. | 5 |
| Artículo 3. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad..... | 5 |
| TÍTULO TERCERO: FUNCIONES DEL SERVICIO | 6 |
| Artículo 4. Funciones y competencias del Servicio. | 6 |
| TÍTULO CUARTO: OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES EN RELACIÓN CON EL SERVICIO | 7 |
| Artículo 5. Autonomía y medios. | 7 |
| TÍTULO QUINTO: PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES | 8 |
| Artículo 6. Presentación de las quejas y reclamaciones: Forma, contenido y lugar. ... | 8 |
| Artículo 7. Plazos de presentación y resolución..... | 9 |
| Artículo 8. Admisión a trámite. | 9 |
| Artículo 9. Subsanción. | 10 |
| Artículo 10. Allanamiento y desistimiento..... | 10 |
| Artículo 11. Finalización, contenido y notificación..... | 11 |



| | |
|--|-----|
| Artículo 12. Custodia de los expedientes. | 11 |
| Artículo 13. Efectos de la resolución para el Reclamante. | 12 |
| Artículo 14. Efectos de la resolución para las Entidades. | 12 |
| TÍTULO SEXTO: INFORME ANUAL | 12 |
| Artículo 15. Informe anual. | 12 |
| Artículo 16. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores..... | 13 |
| DISPOSICIONES TRANSITORIAS | 13 |
| Primera. Modificación del Reglamento. | 13 |
| Segunda. Verificación por el Banco de España..... | 13 |
| ANEXO I: ENTIDADES QUE CONFORMAN EL GRUPO BANCO ALCALÁ | 124 |
| ANEXO II: DIRECCIONES POSTALES DE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS ORGANISMOS SUPERVISORES | 125 |
| ANEXO III: NORMATIVA DE APLICACIÓN | 126 |
| ANEXO IV: DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DEL SAC | 127 |

TÍTULO PRELIMINAR: DEFINICIONES

A los efectos del presente Reglamento, las definiciones de los siguientes términos tendrán el significado que se establece a continuación:

- **Banco Alcalá, S.A.:** entidad, provista de N.I.F. A-79.074.274; inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 2.063, Folio 1, Hoja número M-36.680, y en el Registro de Entidades del Banco de España con el número 0188 (en adelante, el “Banco”).
- **Grupo Banco Alcalá:** son las entidades que, en cada momento, conforman el grupo Banco Alcalá las cuales quedan identificadas en el Anexo I del presente Reglamento (en adelante, conjuntamente, las “Entidades”, o, la “Entidad” para referirse con carácter genérico a una cualquiera de ellas).
- **Cliente:** son las personas físicas o jurídicas que intervengan en calidad de contratantes o usuarios de servicios financieros prestados por las Entidades, los partícipes y accionistas de instituciones de inversión colectiva, los partícipes de fondos y planes de pensiones gestionados, promovidos o comercializados directa o indirectamente por las Entidades, así como los beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes de cualquiera de ellos. En adelante, el “Cliente” e, indistintamente, el “Usuario de Servicios Financieros”, que son aquellos establecidos en la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- **Quejas y reclamaciones:** son aquellas presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente por los Clientes en defensa de sus derechos e intereses legítimos, ya sean derivados de las normas de transparencia y protección de la clientela, los contratos o las buenas prácticas y usos financieros. (i) Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los Clientes 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 que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las Entidades. (ii) Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los Clientes por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las Entidades.
- **Normativa de transparencia y protección de la clientela:** son aquellas normas de transparencia y protección de la clientela, las cuales contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas por el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 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.
- **Honorabilidad comercial y profesional:** concurre honorabilidad comercial y profesional en aquellas personas que cumplan, en todo momento, los requisitos establecidos en la normativa sectorial y de ordenación aplicable a cada una de las Entidades, así como los exigidos por los respectivos organismos supervisores. Además, quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

- **Buenas prácticas:** son aquellas prácticas 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 los servicios financieros.
- **Conocimiento y experiencia adecuada para ejercer sus funciones:** se considerará que poseen conocimiento y experiencia adecuada aquellas personas que cumplan, en todo momento, los requisitos regulados en la normativa de ordenación aplicable a cada una de las Entidades, así como los exigidos por los supervisores respectivos y quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las Entidades.
- **Servicio de Atención al Cliente:** es el servicio especializado de atención al cliente del que disponen las Entidades, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus Clientes (en adelante, el “Servicio” o, indistintamente, el “SAC”).
- **Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:** son los Servicios de Reclamaciones de los respectivos organismos supervisores que ejercerán sus facultades en materia de protección a los usuarios de servicios financieros en los términos previstos en la normativa aplicable. Una vez agotada la vía ante el Servicio de Atención al Cliente de las Entidades que integran el Grupo Banco Alcalá, los Usuarios de Servicios Financieros podrán presentar sus quejas y reclamaciones indistintamente ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones que se detallan a continuación (y cuyas direcciones postales se indican en el Anexo II del presente Reglamento), con independencia de su contenido. En caso de que el Servicio de Reclamaciones que recibe la reclamación o queja no resulte competente para su tramitación, se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente.

Servicios de Reclamaciones:

Banco de España (Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones)

Comisión Nacional del Mercado de Valores

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación del presente Reglamento.

1. El presente Reglamento tiene por objeto la regulación del Servicio de Atención al Cliente del Banco y del resto de Entidades que integran el Grupo Banco Alcalá (las cuales constan debidamente identificadas en el Anexo I), que deberán adherirse al presente Reglamento mediante el correspondiente acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración.
2. Las Entidades atenderán y resolverán las quejas y las reclamaciones que presenten sus Clientes de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento y la normativa que a los efectos se indica en el Anexo III del presente Reglamento y/o aquélla que la modifique, sustituya o complemente.

TÍTULO SEGUNDO: TITULAR DEL SERVICIO

Artículo 2. Nombramiento y cese del Titular del Servicio.

1. El Titular del SAC será designado, por acuerdo del Consejo de Administración del Banco, por un plazo de tres (3) años, pudiendo ser renovado, por iguales periodos de tiempo, cuantas veces se considere oportuno.

Una vez efectuado, el nombramiento del Titular del SAC será comunicado a los organismos supervisores y a sus respectivos Servicios de Reclamaciones.

2. El Titular del SAC deberá ser una persona que cuente con honorabilidad comercial y profesional y con el conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.
3. El Titular del SAC cesará en su cargo cuando concurra cualquiera de las causas siguientes:
 - a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo acuerdo de su renovación en la forma establecida en el presente Reglamento;
 - b) Concurrencia de cualquiera de las causas de incompatibilidad o inexigibilidad previstas en el presente Reglamento o en la normativa en vigor;
 - c) Incapacidad sobrevenida;
 - d) Renuncia; o
 - e) Acuerdo motivado del Consejo de Administración del Banco, que habrá de estar basado, en todo caso, en la concurrencia de causa grave y justificada.

Vacante el cargo, el Banco procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los treinta (30) días siguientes a aquél en que se hubiera producido la vacante.

Artículo 3. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.

No podrán ser Titulares del SAC:

- Quienes hayan sido declarados en concurso de acreedores, en España o en el extranjero, sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiese dictado auto de apertura de juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública o la Seguridad Social, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad;
- Quienes hayan sido sancionados por la comisión de infracciones administrativas de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad bancaria, de seguros o del mercado de valores, o en materia de blanqueo de capitales o de protección de los consumidores;
- A quienes se haya aplicado alguna medida de intervención o sustitución, en virtud de las disposiciones reguladoras del sistema financiero y de las entidades que operan en el mismo;

- Quienes hayan tenido una evaluación negativa de alguna autoridad de regulación y supervisión, nacional o extranjera, sobre su honorabilidad comercial y profesional;
- Quienes estén sujetos a procedimientos o investigaciones, en el ámbito penal o administrativo, sobre hechos relacionados con delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, falsedad documental, contra el orden socioeconómico, contra la Administración Pública, contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, o por infracción de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad bancaria, de seguros o del mercado de valores, o en materia de blanqueo de capitales o protección de los consumidores;
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer el comercio, cargos públicos, o de administración o dirección de entidades financieras;
- Quienes hayan sido condenados por delitos mediante sentencia firme;
- Quienes hayan sido incapacitados legalmente;
- Quienes desarrollen cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de las Entidades; y,
- El personal en activo al servicio de las Administraciones Públicas.

TÍTULO TERCERO: FUNCIONES DEL SERVICIO

Artículo 4. Funciones y competencias del Servicio.

1. El SAC actuará de manera autónoma e independiente, estará separado de los servicios comerciales u operativos de la organización y contará con los medios adecuados para el desarrollo de sus funciones. Corresponde al Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses legítimos de los Clientes de las Entidades derivados de sus relaciones con las mismas. En cumplimiento de sus funciones, corresponde al SAC:

a) Conocer, estudiar y resolver todas las quejas y reclamaciones que los Clientes formulen ante el SAC, directamente o mediante representación, con independencia de la cuantía, y siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos por la normativa financiera, de transparencia y protección de la clientela, los contratos, o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad, así como las cuestiones que las propias Entidades le sometan respecto de sus relaciones con sus Clientes, siempre que lo consideren oportuno.

En los supuestos anteriores, el Servicio podrá intervenir como mediador entre los Clientes y las Entidades al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.

b) Presentar, formular y realizar, ante las Entidades, informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre las Entidades y sus Clientes; y,

c) Atender aquellas quejas y reclamaciones que formulen los partícipes, beneficiarios o derechohabientes de planes de pensiones cuyo conocimiento no esté, legal o voluntariamente, reservado al Defensor del Partícipe, conforme a la normativa de regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.

2. En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio las siguientes materias:
 - a) Las relaciones entre las Entidades y sus accionistas y/o empleados, siempre que las quejas o reclamaciones de estos últimos no estén originadas en operaciones mercantiles y comerciales (típicamente bancarias) de las Entidades con sus accionistas y/o empleados;
 - b) Las relaciones entre las Entidades y sus proveedores;
 - c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de las Entidades relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o un servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones, salvo que las quejas fueran motivadas por la dilación o negligencia en la toma de decisiones por las Entidades; y,
 - d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por finalidad manifiesta impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de las Entidades frente a sus Clientes.
3. El Titular del SAC deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien a sus parientes por consanguinidad, afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido estrecha relación afectiva o de amistad.

TÍTULO CUARTO: OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

Artículo 5. Autonomía y medios.

1. Banco Alcalá adoptará las medidas necesarias para separar el SAC de los servicios comerciales y operativos, de modo que se garantice que dicho Servicio tome de manera autónoma e independiente sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés. Todos los departamentos y servicios de las Entidades deberán facilitar al SAC cuanta información éste les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones, garantizando que el resto de servicios de las Entidades responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
2. Todos los departamentos de las Entidades, deberán colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
3. Banco Alcalá dotará al SAC de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y, en particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal del SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.
4. En cumplimiento de sus deberes de información, las Entidades pondrán a disposición de sus Clientes, en sus oficinas y página web, la información siguiente:
 - a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de sus funciones, dirección postal y electrónica;

- b) El presente Reglamento;
- c) Los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores) con especificación de su dirección postal y electrónica que, de acuerdo con sus respectivos ámbitos de competencia, atienden las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros. Asimismo, se deberá advertir de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente regulado por este Reglamento para poder formular las quejas y reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones más arriba indicados; y,
- d) Las referencias de la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Asimismo, las Entidades pondrán a disposición de los Usuarios de servicios financieros, tanto a solicitud de los mismos, como de oficio, en el momento de tramitar la reclamación o queja que éstos hubieran planteado ante el SAC, el formulario que a tal efecto hayan desarrollado los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores.

TÍTULO QUINTO: PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 6. Presentación de las quejas y reclamaciones: Forma, contenido y lugar.

1. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio, en el domicilio social de cualquiera de las Entidades o en cualquiera de sus oficinas. En el caso de que la queja no haya sido presentada ante el propio Servicio, la oficina que la haya recibido deberá remitirla inmediatamente a dicho Servicio.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse también por correo postal a la dirección del domicilio social de cualquiera de las Entidades o de cualquiera de sus oficinas, o por correo electrónico a la dirección que se indica en el Anexo IV del presente Reglamento, la cual, a la vez, se facilitará a los supervisores correspondientes y a sus respectivos Servicios de Reclamaciones.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de la reclamación o queja por parte del Cliente (en adelante, y a los presentes efectos, el "Reclamante"), que podrá efectuarse personalmente o mediante representación, por escrito, en soporte papel o por medios informáticos o electrónicos, siempre que estos últimos permitan la lectura, la impresión y la conservación de los documentos.
3. 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, aunque el Servicio de Atención al Cliente podrá adoptar criterios flexibles en la aceptación de dichas quejas o reclamaciones, si no cumplieran con todas las exigencias de la citada Ley, y que en todo caso se comunicarán previamente al Cliente.
4. En la queja o reclamación que se presente se hará constar como mínimo:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del Reclamante y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de Documento Nacional de Identidad para las personas físicas, o documento identificativo equivalente en caso de personas físicas extranjeras, y datos referidos al correspondiente registro público para las personas jurídicas;
 - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
 - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
 - d) Que el Reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada mediante un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; y,
 - e) Lugar, fecha y firma.
5. El Reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación.
 6. La presentación y la tramitación de reclamaciones ante el SAC tiene carácter totalmente gratuito, no pudiendo exigirse al Reclamante pago alguno por dicho concepto.

Artículo 7. Plazos de presentación y resolución.

1. La presentación de una queja o reclamación por parte de un Cliente ante el SAC deberá realizarse dentro del plazo de dos (2) años, a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de dicha queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas transcurrido el plazo indicado podrán ser rechazadas.
2. El Servicio resolverá las quejas o reclamaciones recibidas, en el plazo máximo de dos (2) meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el SAC, o en cualquier oficina abierta al público de las Entidades, así como a través de las direcciones de correo postal y electrónico habilitadas al efecto.

Artículo 8. Admisión a trámite.

1. Una vez recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del correspondiente expediente. En todo caso, el Servicio acusará recibo al Reclamante por escrito dejando constancia de su fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución establecido en el Artículo 7.
2. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del Reclamante como de los departamentos de la Entidad objeto de reclamación, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución de dicha queja o reclamación. El SAC podrá fijar, en cada caso, plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince (15) días naturales.
3. La queja o reclamación será presentada una sola vez por el Reclamante, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de Banco Alcalá o de la Entidad objeto de reclamación.
4. Si no se encuentra suficientemente acreditada la identidad del Reclamante o no pueden establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al

Reclamante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que, si no lo hace, la queja o reclamación se archivará sin más trámite.

El plazo empleado por el Reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución de dos (2) meses previsto en el Artículo 7 del presente Reglamento.

5. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
 - a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación del expediente y siempre que dicha omisión no resulte subsanable;
 - b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando los mismos se encuentren pendientes de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en dichas instancias;
 - c) Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como Clientes de las Entidades;
 - d) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo Cliente con relación a los mismos hechos; y,
 - e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos (2) años para la presentación de las quejas o reclamaciones.
6. 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 la primera.
7. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al Reclamante mediante decisión motivada, y se le dará un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el Reclamante conteste, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 9. Subsanación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del Reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite.

No obstante lo anterior, la falta de subsanación de los errores dentro del plazo reglamentario nunca podrá interpretarse como una renuncia del Reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación. El plazo empleado por el Reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver la reclamación.

Artículo 10. Allanamiento y desistimiento.

1. Si a la vista de la reclamación, la Entidad rectificase su situación respecto al Reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del Reclamante. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

2. Los Reclamantes podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el Reclamante se refiere.

Artículo 11. Finalización, contenido y notificación.

1. El SAC resolverá las quejas o reclamaciones en el plazo establecido en el Artículo 7 de este Reglamento.
2. Las resoluciones del SAC sobre las quejas o reclamaciones que se le sometan serán siempre motivadas y contendrán 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 los usuarios de servicios financieros, 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.
3. La resolución será notificada por escrito a los Reclamantes en el plazo de diez (10) 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 Ley 59/2003, de 19 de diciembre, 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.
4. Denegada la admisión de las reclamaciones y quejas, o desestimada total o parcialmente la petición, o transcurrido el plazo de dos (2) meses desde la fecha de la presentación ante el SAC, o en cualquier oficina abierta al público de las Entidades, así como a través de las direcciones de correo postal o electrónico habilitadas al efecto, sin que haya sido resuelta, el Reclamante podrá presentar su reclamación o queja indistintamente ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) con independencia de su contenido.
5. En caso de ausencia de resolución por parte del SAC, el Reclamante podrá presentar su reclamación o queja indistintamente ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos (2) meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.
6. Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al Reclamante de presentar la queja ante los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores correspondientes y se le facilitará el formulario que a tal efecto hayan desarrollado los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores que correspondan.

Artículo 12. Custodia de los expedientes.

1. Los Reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, podrán solicitar la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y obtener copia o duplicado de los citados documentos, así como de las comunicaciones remitidas por el Servicio.
2. El Servicio custodiará los expedientes de reclamaciones. La información relativa a los expedientes y a su contenido no podrá ser divulgada o facilitada a terceros, distintos de las partes implicadas, sin el consentimiento de los Reclamantes, salvo que una autoridad judicial o administrativa lo requiera.

Todo ello, sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a los datos personales de las partes intervinientes.

3. Todo lo anterior se entenderá sin perjuicio de la garantía de los derechos y cumplimiento de las obligaciones exigibles por la normativa en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.

Artículo 13. Efectos de la resolución para el Reclamante.

El Reclamante podrá iniciar las actuaciones administrativas del Artículo 11 del presente Reglamento, así como cualquier otra actuación administrativa o acciones judiciales que estime oportunas.

Artículo 14. Efectos de la resolución para las Entidades.

1. La resolución dictada por el Servicio favorable al Reclamante vinculará a la Entidad objeto de reclamación.
2. La Entidad objeto de reclamación ejecutará la resolución dictada por el Servicio en el plazo máximo de un (1) mes cuando, en virtud de la misma, deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del Reclamante, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Entidad objeto de reclamación la citada resolución.

TÍTULO SEXTO: INFORME ANUAL

Artículo 15. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de cada una de las Entidades, un informe explicativo del desarrollo de su función respecto de las reclamaciones atendidas en cada una de ellas durante el ejercicio precedente. El informe anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) 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) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Reclamante;
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones; y,
- d) 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 las Entidades y sus Clientes. Asimismo, las Entidades podrán acordar la publicación de aquellas resoluciones que crean 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 las Entidades.

Artículo 16. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores.

Las Entidades deberán atender, por medio de una persona designada al efecto los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración del Banco.

Segunda. Verificación por el Banco de España.

El presente Reglamento y cualquier modificación del mismo que se acuerde de conformidad con el Disposición Transitoria Primera, será sometido a la verificación del Banco de España.

ANEXO I: ENTIDADES QUE CONFORMAN EL GRUPO BANCO ALCALÁ

Las entidades que conforman el grupo Banco Alcalá son las siguientes:

- **Banco Alcalá, S.A.** (entidad dominante): entidad provista de N.I.F. A-79.074.274; con domicilio social en Calle José Ortega y Gasset, número 7, 4ª planta, de 28006-Madrid; inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 2.063, Folio 1, Hoja número M-36.680, y en el Registro de Entidades del Banco de España con el número 0188.
- **Gesalcalá, S.A., S.G.I.I.C.:** entidad provista de N.I.F. A-79.529.699; con domicilio social en Calle José Ortega y Gasset, número 7, de 28006-Madrid; inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 11.310, Sección 8ª, Folio 203, Hoja número M-8.543, y en el Registro de Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva de la Comisión Nacional del Mercado de Valores con el número 137.
- **Alcalá de Pensiones, S.A., E.G.F.P.:** entidad, provista de N.I.F. A-80.842.636; con domicilio social en Calle José Ortega y Gasset, número 7, 4ª planta, de 28006-Madrid; inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 7.714, Sección 8ª, Folio 75, Hoja número M-124.713, y en el Registro Especial de Entidades Gestora de Fondos de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones bajo la clave G0169.

ANEXO II: DIRECCIONES POSTALES DE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS ORGANISMOS SUPERVISORES

- **Banco de España** (Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones)
C/ Alcalá, 48
28014 Madrid
- **Comisión Nacional del Mercado de Valores**
C/ Edison, 4
28006 Madrid
- **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**
Paseo de la Castellana, 44
28046 Madrid

ANEXO III: NORMATIVA DE APLICACIÓN

De conformidad con cuanto previsto en el Artículo 1.2 del presente Reglamento, las Entidades atenderán y resolverán las quejas y las reclamaciones que presenten sus Clientes de conformidad con lo establecido en el mismo y la normativa que a continuación se indica y/o aquella que la modifique, sustituya o complemente.

- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y los servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- 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.
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito.
- Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito.
- Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva.
- Real Decreto 1082/2012, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva.
- Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.
- Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.
- Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones.

ANEXO IV: DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DEL SAC

De conformidad con cuanto previsto en el Artículo 6.1 del presente Reglamento, la presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse por correo electrónico a la dirección que a continuación se indica:

- atencionalcliente@bancoalcala.com

FIN DEL REGLAMENTO