

## REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ARQUIA BANK, S.A. Y DE LAS SOCIEDADES DEL GRUPO ADHERIDAS AL MISMO

### TÍTULO I

#### DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### CAPÍTULO I

#### LEGISLACIÓN APLICABLE, DEPENDENCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUS FUNCIONES

**Artículo 1.** El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente (en adelante el Servicio), de ARQUIA BANK, S.A. con el espíritu de mejorar las relaciones de la entidad con sus clientes, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado atendiendo y solucionando las reclamaciones y quejas de la manera más satisfactoria posible. Asimismo, el Servicio de Atención del Cliente que regula este Reglamento extenderá sus competencias a las sociedades del Grupo Económico cuya sociedad dominante es ARQUIA BANK, S.A. (en adelante, y a los efectos del presente Reglamento, Grupo Arquia Banca o el Grupo) que se relacionan en el Anexo I, así como cualesquiera otras entidades que pasen a formar parte del Grupo Arquia Banca en el futuro y que se adhieran al mismo.

El Servicio se rige por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por 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 y por la demás normativa que le sea de aplicación.

**Artículo 2.** El Servicio dependerá jerárquicamente del Consejo de Administración de la entidad dominante del Grupo, ARQUIA BANK, S.A. siendo éste órgano el encargado de aprobar el presente Reglamento y sus futuras modificaciones. Las restantes entidades sujetas al presente Reglamento deberán adherirse al mismo mediante acuerdo de sus respectivos órganos de Administración.

ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades que se hallan integradas en el Grupo Arquia Banca adoptarán todas las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Adicionalmente, ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo adoptarán 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. ARQUIA BANK, S.A. se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

**Artículo 3.** El Servicio de Atención al Cliente de ARQUIA BANK, S.A. y del Grupo Arquia Banca tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones y quejas que presenten sus clientes y usuarios de servicios financieros, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los 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.

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes y usuarios de servicios financieros de ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro



tipo de actuación irregular que se observe en su funcionamiento. Por su parte, tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros de ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios.

**Artículo 4.** Todo cliente o usuario de servicios financieros de ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Servicio cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

**Artículo 5.** En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio:

- Conocer y resolver las reclamaciones y quejas que se formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 3 de este Reglamento.
- Presentar ante la Dirección de ARQUIA BANK, S.A. informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo, y sus respectivos clientes y usuarios de servicios financieros.

## CAPÍTULO II

### **DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD Y CESE.**

**Artículo 6.** El titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en los términos que establece el apartado primero del artículo 5 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

La designación del mismo corresponderá al Consejo de Administración de ARQUIA BANK, S.A., debiendo ser comunicada al Banco de España y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

**Artículo 7.** El nombramiento del titular del Servicio tendrá una duración de 4 años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo de Administración de ARQUIA BANK, S.A.

**Artículo 8.** Son incompatibles para ejercer el cargo de titular del Servicio y por consiguiente no podrán ser susceptibles de nombramiento, las personas físicas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.
- 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.
- Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en ARQUIA BANK, S.A. o en cualquiera de las sociedades del Grupo.

**Artículo 9.** El titular del Servicio cesará por alguna de las siguientes causas:



- Por expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- Por pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- Por renuncia.
- El mantenimiento de una actitud perjudicial que afecte la honorabilidad y buena imagen del Grupo.
- Por acuerdo motivado del Consejo de Administración de ARQUIA BANK, S.A. fundamentado en el incumplimiento grave de sus funciones.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración de ARQUIA BANK, S.A, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar un nuevo titular del Servicio dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

## CAPÍTULO III

### DE LAS OBLIGACIONES DE ARQUIA BANK, S.A. Y LAS RESTANTES ENTIDADES INTEGRADAS EN EL GRUPO Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN.

**Artículo 10.** ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo adoptarán cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el Servicio, velando de modo especial por la más absoluta autonomía de sus actuaciones.

**Artículo 11.** Todos los departamentos de ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por los mismos, que sean objeto de queja o reclamación por parte de sus clientes o usuarios de los servicios financieros que prestan, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia, así como procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

**Artículo 12.** ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo pondrán a disposición de sus clientes y usuarios de los servicios financieros que prestan en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como 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 ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo de atender y resolver las reclamaciones y quejas presentadas por sus clientes y usuarios de los servicios financieros que presta, en el plazo indicado en el artículo 18 desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente o en cualquiera de las instancias a que se refiere el artículo 16.
- Referencia al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de sus direcciones postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las reclamaciones y quejas ante aquellos.
- El derecho del cliente o usuario de los servicios financieros que prestan ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo de acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según el caso, en caso de disconformidad con la resolución del Servicio o, en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo indicado en el artículo 18 desde la presentación de la queja o reclamación.
- El presente Reglamento.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## TÍTULO II

### DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS Y SU TRAMITACIÓN

#### CAPÍTULO I

##### OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

**Artículo 13.** Las reclamaciones y quejas habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero de ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente o usuario de servicios financieros considere contrario a los buenos usos y prácticas bancarias, y afecten a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

**Artículo 14.** Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Servicio:

- Las reclamaciones y quejas relativas a las relaciones laborales entre ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo y sus empleados.
- Las reclamaciones y quejas referentes a cuestiones que sean facultad discrecional de ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca, salvo cuando el contenido de la queja o reclamación se refiera a la existencia de una dilación o negligencia en la toma de la decisión correspondiente por las entidades.
- Las reclamaciones y quejas dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho de ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo frente al cliente o usuario de los servicios financieros que éstas prestan.
- Las reclamaciones y quejas que puedan plantearse por clientes o usuarios de los servicios financieros que prestan ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.
- Las que se formulen por clientes o usuarios de los servicios una vez transcurrido el plazo de dos años a contar desde la fecha en que dichas personas tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.

**Artículo 15.** La presentación y tramitación de reclamaciones y quejas tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente o usuario de los servicios financieros que presta ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo pago alguno por dicho concepto.

**Artículo 16.** La presentación de las reclamaciones y quejas podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El procedimiento se inicia 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 documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas, domicilio del reclamante o dirección de contacto que éste indique a efectos de comunicación con el Servicio de Atención al Cliente.



- Motivo de la queja y reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma del reclamante o, en su caso, de su representante.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

La queja o reclamación podrá presentarse ante el Servicio, o en cualquier oficina abierta al público de ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo, así como en las correspondientes direcciones de correo electrónico que las entidades sujetas al presente reglamento tengan habilitadas a este fin.

**Artículo 17.** El plazo máximo para la presentación de las reclamaciones y quejas será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente o usuario de los servicios financieros que presta ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.

Toda queja o reclamación recibida por el Servicio transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con este Reglamento, no serán admitidas a trámite.

## CAPÍTULO II

### DE LA TRAMITACIÓN

**Artículo 18.** Recibida una queja o reclamación, si la misma ha sido presentada ante cualquiera de las instancias a que se refiere el artículo 16 del presente Reglamento, y en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata. Recibida la reclamación o queja por el Servicio de Atención, su titular acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver el expediente, que será el siguiente en función del tipo de reclamación:

- Para aquellas quejas o 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”, que traspone la directiva europea (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo comúnmente denominada PSD2, el plazo será de quince días hábiles, a contar desde la presentación de la reclamación.  
Ello no obstante, en aquellas quejas o 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.
- Para aquellas quejas o 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 a contar desde la presentación de la queja o reclamación, de conformidad con lo establecido en el apartado tercero de la disposición final quinta de la Ley 7/2017 de Resolución Alternativa de Conflictos.
- Para las restantes quejas o reclamaciones, el plazo máximo de resolución del expediente será de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación.



En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante, de forma que, denegada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio. Son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación o queja.
- Cuando se pretendan tramitar como reclamación o queja, 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 cuando el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- 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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente o usuario de los servicios financieros que prestan ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo en relación a los mismos hechos.
- Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.
- Aquellas causas cuyo conocimiento se encuentra expresamente excluido conforme a lo previsto en el artículo 14 del presente Reglamento.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años para la presentación de quejas o reclamaciones previsto en el artículo 17 del presente Reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de una 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 o complete la documentación remitida, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Este plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo previsto en el presente artículo para resolver el expediente.

No obstante, si el reclamante aportara la documentación requerida por el Servicio de Atención al Cliente con posterioridad al plazo conferido en el párrafo anterior, se abrirá un nuevo expediente de reclamación, que será tramitado conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, indicándole el derecho que le asiste para acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según el caso.

En lo relativo a las quejas o reclamaciones que puedan formular partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones del sistema individual integrados en los fondos de pensiones cuya Entidad Promotora sea ARQUIA BANK, S.A. o ARQUIPENSIONES S.A, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, se señala la existencia de un procedimiento específico para su tramitación. En particular, los citados partícipes y beneficiarios podrán optar por dirigir sus reclamaciones bien al Servicio de Atención al Cliente, o bien al Defensor del Partícipe de dichos planes de pensiones del sistema individual integrados en los fondos de pensiones cuya Entidad Promotora sea ARQUIA BANK, S.A. o ARQUIPENSIONES S.A, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES. Si la queja o reclamación se presenta ante el Servicio de Atención al Cliente, una vez resuelta la misma de forma total o parcialmente desfavorable para el reclamante, el Servicio de Atención al Cliente la remitirá de oficio al Defensor del Partícipe, sin que sea necesario que así lo solicite expresamente el reclamante.

**Artículo 19.** Admitida a trámite una queja o reclamación, el titular del Servicio, podrá recabar tanto del reclamante como de los distintos departamentos o servicios de ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.



El Departamento o Servicio de Atención al Cliente, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Tanto en los casos de allanamiento de ARQUIA BANK, S.A. o las restantes entidades integradas en el Grupo como de desistimiento del cliente o usuario de los servicios financieros que éstas prestan, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

## CAPÍTULO III

### DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS

**Artículo 20.** El expediente deberá finalizar por medio de resolución en el plazo indicado en el artículo 18, según el caso, a partir de la fecha de la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo, excluyendo del cálculo de dicho plazo los periodos de tiempo no computables, como los del trámite de subsanaciones contemplados en el número 2 del artículo 12 de 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 financiera.

La falta de resolución en dicho plazo dará derecho al reclamante a acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según el caso.

Si el reclamante es un consumidor podrá acudir a los citados servicios de reclamaciones de los supervisores financieros una vez transcurrido un mes sin resolución del Servicio de Atención al Cliente o de la entidad. Dicho plazo se reduce a quince días hábiles en el supuesto de 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".

La resolución, que será siempre motivada, podrá reconocer derechos económicos a favor del cliente o usuario de los servicios financieros que prestan ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo y contendrá 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, de forma que en el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La resolución del Servicio de Atención del Cliente será vinculante para ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo, pero no para el reclamante, que en caso de aceptarla no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

La resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que se haya designado expresamente otra forma.

La ejecución de las resoluciones del Servicio deberá realizarse por la entidad sujeta en el plazo máximo de un mes desde su notificación, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.



Las resoluciones que se dicten mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que corresponda por razón de la materia.

Transcurrido más de un año desde la interposición por parte de los consumidores de la reclamación ante la entidad o su Servicio de Atención, no podrán presentarla ante los citados servicios de reclamaciones competentes.

## CAPÍTULO IV

### DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

**Artículo 21.** Cuando por el Servicio se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, deberá abstenerse de tramitar la primera.

**Artículo 22.** La presentación de una reclamación ante el Servicio supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1973 del Código Civil.

## TÍTULO III

### DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS 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 Y DEL INFORME ANUAL

## CAPÍTULO I

### DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS 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

**Artículo 23.** ARQUIA BANK, S.A. y las restantes entidades integradas en el Grupo atenderán, por medio del titular del Servicio, los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos determinados de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

## CAPÍTULO II

### DEL INFORME ANUAL

**Artículo 24.** Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de ARQUIA BANK, S.A. y los órganos de administración de las restantes entidades integradas en el Grupo un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:





- Resumen estadístico de las reclamaciones y quejas atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones y quejas, 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 resoluciones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del Informe Anual se integrará en la memoria anual de ARQUIA BANK, S.A. y de las restantes entidades integradas en el Grupo.

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**Primera.** El titular del Servicio de Atención al Cliente designado con anterioridad a la aprobación y verificación de este Reglamento, continuará en el desempeño del cargo hasta su cese por alguna de las causas recogidas en el artículo 9 del presente Reglamento.

## DISPOSICIONES FINALES

**Primera.** - El presente Reglamento, una vez aprobado por el Consejo de Administración de ARQUIA BANK, S.A., deberá ser sometido a la verificación del Banco de España.

**Segunda.** - Las modificaciones que puedan ser introducidas en el Reglamento no entrarán en vigor hasta su aprobación por el Consejo de Administración de ARQUIA BANK, S.A., y su posterior verificación por el Banco de España.

**Tercera.** - A los efectos de lo dispuesto en los artículos 12 y 16 de este Reglamento, la dirección del Servicio será la que figure en el Anexo.

**Cuarta.** - En todo lo no previsto en este Reglamento, será de aplicación 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.



## ANEXO I

### ENTIDADES DEL GRUPO ARQUIA BANCA SUJETAS AL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**Sociedad del Grupo de la que depende el Servicio de Atención al Cliente:**

- **ARQUIA BANK, S.A.**

**Entidades adheridas:**

- **ARQUIGEST, S.A. SOCIEDAD GESTORA DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA**
- **ARQUIPENSIONES S.A. ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES**
- **ARQUIA BANCA MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.A.**

**Dirección postal y electrónica del Servicio de Atención al Cliente:**

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ARQUIA BANK, S.A. Y SU GRUPO ECONÓMICO

C/ Barquillo nº 6, 28004 Madrid

Nº de teléfono: 91 360 50 50

Correo electrónico: [atencionalcliente@arquia.es](mailto:atencionalcliente@arquia.es)