



NIF: B66834904



NIF: B66990086

info@pensium.es

93 880 64 80 – Balmes, 83, principal 1ª 08008 Barcelona

Reglamento para la Defensa del Cliente

Servicio de Atención al Cliente
Grupo Pensium

10 de julio de 2019

ÍNDICE

Preámbulo

Título I

Disposiciones generales

- Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación
- Artículo 2. Aprobación

Título II

Servicio de Atención al Cliente

Capítulo I

Requisitos y deberes

- Artículo 3. Configuración
- Artículo 4. Idoneidad del titular
- Artículo 5. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad
- Artículo 6. Nombramiento y cese
- Artículo 7. Funciones

Capítulo II

Aspectos procedimentales

- Artículo 8. Presentación de quejas o reclamaciones
- Artículo 9. Plazo de presentación
- Artículo 10. Plazo de resolución de expedientes
- Artículo 11. Contenido del documento de presentación
- Artículo 12. Admisión a trámite
- Artículo 13. Solicitud de datos complementarios
- Artículo 14. Inadmisión
- Artículo 15. Tramitación
- Artículo 16. Acuerdo y allanamiento
- Artículo 17. Desistimiento
- Artículo 18. Resolución y notificación

Título III

Otros aspectos

- Artículo 19. Relación con la Autoridad independiente y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España
- Artículo 20. Informe anual

Preámbulo

En la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y en el Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, de desarrollo parcial de la Ley, se establece la obligación de los Prestamistas inmobiliarios y los Intermediarios de crédito inmobiliario de disponer de medios internos adecuados para la resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios o garantes que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y que deriven de presuntos incumplimientos de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables.

Autoridad independiente para velar por la protección y transparencia en la contratación inmobiliaria

La Disposición adicional primera de la ley 5/2019, de 15 de marzo establece que las quejas y reclamaciones que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos de esta Ley, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables, serán resueltas por la entidad de resolución de litigios de consumo en el sector financiero a que hace referencia la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Régimen transitorio para la resolución de quejas y reclamaciones

Hasta la entrada en vigor de la Ley prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, el Servicio de reclamaciones del Banco de España. Regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios, prestatarios o garantes, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamada, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, del Grupo Pensium.

El Servicio de Atención al Cliente lo es para Pensium, S.L. y Pensium Direct, S.L.

Artículo 2. Aprobación

El presente Reglamento ha sido aprobado por los Consejos de Administración de Pensium, S.L. y Pensium Direct, S.L.

Título II

Servicio de Atención al Cliente

Capítulo I

Requisitos y deberes

Artículo 3. Configuración

El Servicio de Atención al Cliente es un órgano interno de Pensium, separado de los servicios comerciales y operativos, cuya función es resolver de manera autónoma y evitando cualquier conflicto de interés, las quejas y reclamaciones de los clientes.

Artículo 4. Idoneidad del titular

El titular del Servicio deberá poseer honorabilidad comercial y profesional, así como los conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 5. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio:

- a) Los quebrados y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de patrimonio público, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- d) Quienes hayan sido sancionados por la comisión de infracciones administrativas derivadas de la normativa aplicable a la actividad propia de las entidades de crédito inmobiliario, la prevención del blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, así como cualquier otro tipo de infracción administrativa grave.
- e) Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en Pensium.

Artículo 6. Nombramiento y cese

El titular del Servicio será designado mediante acuerdo del Consejo de Administración de Pensium, S.L. por plazo indefinido, y podrá ser cesado por acuerdo motivado, fundado en las siguientes causas:

- a) Pérdida de los requisitos establecidos para su elegibilidad.
- b) Ser investigado en el ámbito penal sobre algún hecho relacionado con infracciones o delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, contra el orden socioeconómico, contra la Hacienda Pública o la Seguridad Social.
- c) Desempeño de su función de forma negligente.

La designación y cese del titular del Servicio serán comunicados al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, así como al resto de autoridades supervisoras que correspondan.

Estando vacante el cargo del titular por cualquier motivo, se designará a la persona que le sustituya, conforme a la vigente normativa legal o estatutaria

Artículo 7. Funciones

Corresponde al Servicio atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por los clientes cuando las mismas se refieran a

intereses y derechos legalmente reconocidos, relacionados con operaciones, contratos o servicios prestados por el Grupo, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Capítulo II

Aspectos procedimentales

Artículo 8. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo Pensium exigir al cliente ningún pago por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o a través de representación debidamente acreditada, en soporte de papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias legalmente previstas. Podrán presentarse ante el Servicio, en cualquier oficina abierta al público, por correo postal o en la dirección de correo electrónico atencionalcliente@pensium.es habilitada para tal fin.

Artículo 9. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a partir de la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

El Servicio puede inadmitir las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior.

Artículo 10. Plazo de resolución de expedientes

El Servicio dispondrá de un plazo de un mes desde la presentación de la reclamación para dictar su resolución.

Artículo 11. Contenido del documento de presentación

El procedimiento se iniciará con la presentación del escrito de queja o reclamación a través de cualquiera de los medios citados en el Artículo 8, y en él se hará constar:

- 1) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que le represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referentes al registro público para las jurídicas.
- 2) Motivo de la queja o reclamación, con clara especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportuno.
- 3) Expresa declaración del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada por un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 4) Lugar, fecha y firma.

Artículo 12. Admisión a trámite

Presentada la queja o reclamación, en caso de no haber sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, centro o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio.

Una vez recibida la queja o reclamación en el Servicio, se procederá a la apertura de expediente y por escrito se acusará recibo de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo.

Artículo 13. Solicitud de datos complementarios

Si se considera que la reclamación no está lo bastante acreditada respecto a la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos causantes, se requerirá al firmante de la misma que complete la remitida documentación en el plazo de diez días naturales, con aviso de que, si así no lo hiciera, se archivaría la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo utilizado por el reclamante para solucionar las incidencias que se refieren en el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo de un mes previsto en el Artículo 10 del presente Reglamento.

Artículo 14. Inadmisión

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

- 1) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser reparados, entendiéndose como reparables los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación o bien los supuestos en que existan defectos de forma en su presentación.

- 2) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación aquellos recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, estando pendientes de resolución o litigio, o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- 3) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concretan las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en este Reglamento. Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- 4) Cuando hubiese vencido el plazo de dos años previsto en el Artículo 9 del presente Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones. Si al vencimiento del plazo no se reciben alegaciones, se archivará el expediente; si el interesado hubiese respondido, pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 15. Tramitación

El Servicio podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios del Grupo Pensium, aquellos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para tomar su decisión.

Artículo 16. Acuerdo y allanamiento

El Servicio, antes de dictar su resolución, podrá realizar cuantas gestiones considere oportunas con vistas a lograr un acuerdo amistoso entre las partes y presentar propuestas a tal efecto.

Una vez logrado un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes, se dará por concluida la tramitación y se procederá al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo se producirá si en cualquier momento Pensium se allana a la petición del cliente.

Artículo 17. Desistimiento

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, comunicándolo por escrito y debidamente firmado al Servicio, lo que dará por inmediatamente finalizado el procedimiento.

Artículo 18. Resolución y notificación

Las resoluciones que se dicten deberán estar siempre motivadas y contener claras conclusiones sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose tanto en las cláusulas contractuales y normas de transparencia y protección de la clientela que le sean aplicables, como en las buenas prácticas y usos financieros.

En las resoluciones se citará expresamente la facultad que asiste al reclamante, en caso de disconformidad, con el resultado de la resolución, de acudir a la Autoridad independiente para la defensa del cliente.

La resolución se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a partir de su fecha, por escrito o a través de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos legalmente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

Título III

Otros aspectos

Artículo 19. Relación con la Autoridad independiente y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Pensium [S.L. y Pensium Direct S.L.](#), por medio de las personas especialmente designadas en cada momento, atenderá los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, según lo establecido en su reglamento.

Artículo 20. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año se presentará ante el Consejo de Administración, u órgano equivalente de Pensium [S.L. y de Pensium Direct S.L.](#), un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, que deberá de tener el contenido mínimo siguiente:

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