



NORMAS DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

1) COMPOSICIÓN DEL SERVICIO RESPONSABLE DE RESOLVER QUEJAS O RECLAMACIONES

El Grupo Pensium dispone de un Servicio de Reclamaciones, separado de los servicios comerciales y operativos de cada sociedad, cuya función es resolver de manera autónoma y evitando cualquier conflicto de interés, las quejas y reclamaciones de los clientes.

2) REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

- Presentación de Reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio.

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

Las quejas o reclamaciones podrán efectuarse, personalmente o a través de representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos. Podrán presentarse ante el Servicio, en cualquier oficina abierta al público, por correo postal o en la dirección de correo electrónico reclamaciones@pensium.es

- 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 anteriormente, y en él se hará constar:

- 1) Nombre, apellidos, D.N.I. y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que le represente, debidamente acreditada.
- 2) Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportuno.

- **Admisión a trámite**

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

En la comunicación al cliente se le informará que la queja o reclamación se resolverá en el plazo de un mes.

Se informará asimismo del derecho que asiste al cliente de acudir al supervisor en caso de ausencia de resolución en el citado plazo de un mes.

- **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 para dictar la resolución.

La no aportación en plazo de la documentación requerida no impedirá la reapertura del expediente en el caso que dicha documentación fuera aportada.

- **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.

3) OBLIGACIÓN DE RESOLVER EN MENOS DE (1) UN MES Y CARÁCTER VINCULANTE DE LA RESOLUCIÓN.

El Servicio dispone de un plazo de (1) un mes desde la presentación de la reclamación para dictar su resolución.

Las resoluciones del Servicio serán vinculantes únicamente para Pensium y no lo serán para el reclamante.

4) INFORMACIÓN DEL PLAZO MÁXIMO DE UN AÑO DESDE LA PRESENTACIÓN PARA QUE EL RECLAMANTE ACUDA AL BANCO DE ESPAÑA

En las resoluciones del Servicio se citará expresamente la facultad que asiste al reclamante de acudir al supervisor, en la actualidad el Banco de España, dentro del plazo máximo de (1) año, tanto en caso de ausencia de resolución en el plazo de un mes, como en caso de disconformidad con el resultado de la resolución.

Febrero de 2020