

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA (EUROPE) S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

PREÁMBULO

Con el fin de proteger a los clientes de servicios financieros, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero estableció la obligación para las entidades de crédito -incluidas las sucursales de entidades de crédito extranjeras-, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

En virtud 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 financieras, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Por tanto, este Reglamento para la Defensa del Cliente (el "**Reglamento**") se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas para regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Industrial and Commercial Bank of China (Europe) S.A., Sucursal en España ("**ICBC**" o la "**Entidad**"), con el objetivo de mejorar las relaciones de los clientes, ofreciéndoles un nivel de protección adecuado en la solución de sus quejas y reclamaciones.

CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente de ICBC y la tramitación de las reclamaciones que los clientes le presenten.

Artículo 2.- Aprobación y verificación

El presente Reglamento ha sido aprobado por la Dirección General de ICBC. Las modificaciones del mismo serán igualmente aprobadas por la citada Dirección General.

Tras la aprobación del Reglamento o de cualquiera de sus modificaciones, éste será remitido al Banco de España para su verificación, de conformidad con el artículo 8 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 financieras o en la normativa que en cada momento resulte aplicable.

Artículo 3.- Definiciones

Salvo que expresamente se indique lo contrario o que de su contexto resulte manifiestamente otra interpretación, los siguientes términos tendrán en este Reglamento el significado que se establece a continuación:

a) Clientes o usuarios: Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por ICBC.

b) Industrial and Commercial Bank of China (Europe) S.A., Sucursal en España: ICBC

c) Quejas o reclamaciones: Las presentadas por los usuarios que se refieran 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.

Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros.

Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, que impliquen para quien las formule un posible perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también comprensivas de las quejas.

d) Servicio: El Servicio de Atención al Cliente.

CAPITULO II.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4.- Designación de su titular

El titular del Servicio será designado por la Dirección General de ICBC, por plazo indefinido.

Dicha designación será comunicada al Banco de España y, en su caso, a cualquier otra autoridad supervisora que corresponda por razón de la actividad de ICBC.

Artículo 5.- Idoneidad

El titular del Servicio deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

Artículo 6.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio:

- a) los fallidos 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 la Hacienda Pública, insolvencia punible, de 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; y

d) quienes desempeñen funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales u operativos de ICBC.

Artículo 7.- Cese

1. El titular del Servicio cesará en el ejercicio de sus funciones por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la Entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 6 anterior.

2. Vacante el cargo por cualquier causa la Dirección General de ICBC, designará a la persona que sustituya al anterior titular conforme a la normativa vigente y este Reglamento, comunicando a las autoridades indicadas en el artículo 4 anterior el cese del anterior titular del Servicio y el nombramiento del nuevo que le sustituya.

Artículo 8.- Configuración y funciones

1. El Servicio es un órgano interno de ICBC, separado orgánica y funcionalmente de los departamentos comerciales y operativos de la Entidad, a fin de que pueda resolver de manera independiente las reclamaciones de sus clientes, evitándose así el riesgo de conflictos de interés con los mismos.

2. ICBC, dotará al Servicio 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 adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

3. Las funciones esenciales del Servicio son las de atender y resolver las reclamaciones presentadas por los clientes de ICBC, y hacer llegar a la dirección de la Entidad las recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en opinión del titular del Servicio, fortalezcan las buenas relaciones y mutua confianza entre ICBC y sus clientes.

4. Todos los departamentos y servicios de ICBC deberán facilitar al Servicio cuantas informaciones este les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones, conforme a lo previsto en el artículo 16 siguiente.

5. ICBC adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información entre el Servicio y el resto de departamentos de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. En concreto, la solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o por cualquier otro medio que garantice dichos principios en todo momento.

Artículo 9.- Deber de información

ICBC facilitará a sus clientes información de la existencia y funciones del Servicio, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación.

A tal fin, ICBC pondrá a disposición de sus clientes en todas sus oficinas abiertas al público y, en su caso, en su página web, la siguiente información:

a) la existencia del Servicio, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con indicación precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las reclamaciones presentadas por sus clientes en los plazos máximos establecidos en el artículo 12 siguiente, por correo electrónico o ante cualquier otra instancia de ICBC;

b) la existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con indicación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio para poder formular la reclamación ante dicho servicio, que junto con otros servicios de reclamaciones de cualquier otra autoridad supervisora que corresponda por razón de la actividad de ICBC, funciona bajo el principio de ventanilla única, por lo que cualquier reclamación, con independencia de la materia de que trate, podrá ser presentada ante cualquiera de ellos;

c) el presente Reglamento; y

d) referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

CAPITULO III.- PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Artículo 10.- Presentación de reclamaciones

1. Todo cliente tendrá derecho a presentar reclamaciones ante el Servicio sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en la legislación vigente y en el presente Reglamento.

2. Las reclamaciones deberán 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 cumplan los requisitos previstos en la legislación aplicable, en particular, las exigencias sobre utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Las reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio en cualquier oficina abierta al público de ICBC, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 11.- Plazo de presentación

1. El plazo para la presentación de reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

2. Las reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el Servicio.

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

4. Recibida la reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 12.- Plazo de resolución de expedientes

Conforme a lo establecido en la Orden ECO/734/2004, el Servicio dispondrá de un plazo máximo general de (2) dos meses a contar desde la fecha de presentación de la reclamación para dictar un pronunciamiento respecto a quejas o reclamaciones (el “**Plazo General**”).

Este plazo aplicará a reclamantes no consumidores y cuando la reclamación no se refiera a servicios de pago.

No obstante lo anterior, dicho Plazo General tendrá las siguientes excepciones:

1) En primer lugar, si el reclamante es un consumidor (tal y como se define este término en el artículo 2 de la Ley 2/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo) el plazo máximo de resolución de expedientes será de un (1) mes.

Este plazo aplicará a reclamantes consumidores y cuando la reclamación no se refiera a servicios de pago.

2) Cuando la queja o reclamación verse sobre derechos y obligaciones del usuario de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el plazo máximo será de (15) quince días hábiles.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Servicio, éste enviará una respuesta provisional, en la que indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificará 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 por parte del reclamante no excederá de un mes.

Este plazo aplicará a reclamantes consumidores y cuando la reclamación se refiera a servicios de pago.

Es decir, dependiendo de si el reclamante tiene la consideración de consumidor o no y si la reclamación se refiere a un servicio de pago o no, el plazo máximo de resolución de quejas o reclamaciones por parte del Servicio podrá oscilar entre (15) quince días hábiles y un máximo de dos (2) meses.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito de la presentación de la reclamación y dejar constancia de la fecha de la misma a efectos del cómputo de dicho plazo.

El cliente no podrá presentar una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España sin que (i) haya formulado previamente su reclamación ante el Servicio, y (ii) sin que hayan transcurrido los plazos de los que dispone el Servicio para resolver la correspondiente reclamación.

Artículo 13.- Forma y contenido de las reclamaciones

1. La reclamación deberá presentarse por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 10 anterior mediante un escrito en el que se hará constar:

a) 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;

b) motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y, en su caso, la cuantía de lo reclamado;

c) oficina u oficinas, departamento o servicio de de ICBC (Europe), Sucursal en España, donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación;

d) declaración expresa del reclamante de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; y

e) lugar, fecha y firma.

2. Junto con el documento anterior, el reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder que fundamenten su reclamación.

Artículo 14.- Subsanación

Si se considera que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la misma, se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en un plazo de diez días naturales con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite, todo ello sin perjuicio del derecho que pudiera corresponder al reclamante para la presentación de una nueva queja o reclamación al respecto en los términos que establece el presente Reglamento.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en los plazos previstos en el artículo 12 de este Reglamento.

Artículo 15.- Inadmisión a trámite

1. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las reclamaciones en los casos siguientes:

a) cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación;

b) cuando se pretendan tramitar, como reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias;

c) cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la 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;

d) cuando los hechos objeto de la reclamación se refieran:

- a las relaciones de origen laboral entre ICBC y sus empleados;

- a cuestiones que sean facultad discrecional de ICBC, salvo cuando las cuestiones objeto de reclamación sean formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de la Entidad; y

- las dirigidas con intención manifiesta a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de ICBC frente al cliente.

e) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos;

f) Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años para la presentación de reclamaciones establecido en el artículo 11 de este Reglamento.

g) Cuando las reclamaciones las efectúen quienes no sean clientes ni usuarios de ICBC.

2. En el supuesto de que el Servicio tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio se abstendrá de tramitar la primera o, si se hubiera iniciado su tramitación, de continuarla.

3. Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión finalmente adoptada.

Artículo 16.- Tramitación

En el curso de la tramitación de los expedientes el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Tanto el reclamante como los departamentos y servicios mencionados deberán contestar al Servicio en el plazo más breve posible y en todo caso dentro de los diez días naturales siguientes a contar desde la recepción de la correspondiente petición.

Artículo 17.- Acuerdo, allanamiento y desistimiento

1. Antes de adoptar una decisión, el Servicio podrá llevar a cabo cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo a estos efectos presentar propuestas al reclamante. Alcanzado un acuerdo, este tendrá carácter vinculante para las partes, dándose por concluida la tramitación del expediente y procediéndose al archivo de la reclamación.

2. Si a la vista de la reclamación, la Entidad se allanase completa o parcialmente a la petición del reclamante, a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente.

3. Los reclamantes podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento, archivándose la reclamación sin más trámite.

Artículo 18.- Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar, mediante resolución, en el plazo máximo indicado en el artículo 12 de este Reglamento.

2. La resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y de protección de la clientela que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, en el principio de equidad. En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares anteriores, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. La resolución favorable al reclamante vinculará a ICBC. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa del cliente, que no verá mermados sus derechos por aceptar la resolución del Servicio.

4. En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, la resolución mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

5. En caso de que el reclamante sea un consumidor, el plazo para presentar la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España no podrá superar un año desde la interposición de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de ICBC.

6. La resolución será notificada por escrito a los interesados, en el plazo de diez 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.

Artículo 19.- Reserva. Custodia de los expedientes

1. Los reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y a la obtención de copia o duplicado de estos, así como de las comunicaciones dirigidas por el Servicio.

2. La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a las partes intervinientes.

Artículo 20.- Aceptación del Reglamento

La presentación de una reclamación supone la aceptación del presente Reglamento.

CAPITULO IV.- OTROS ASPECTOS

Artículo 21.- Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará a la Dirección General de ICBC (Europe), Sucursal en España, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

a) resumen estadístico de las reclamaciones 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; y

d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Artículo 22.- Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

ICBC (Europe), Sucursal en España, atenderá, por medio del titular del Servicio, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y, en su caso, cualquier otra autoridad supervisora que corresponda por razón de la actividad de ICBC, puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido en su reglamento.