REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE

PREÁMBULO

ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A.U es una entidad financiera del GROUPE AUCHAN que trabaja en España desde el año 2.001.

Este Reglamento se estructura en cinco títulos según el siguiente detalle:

I) Objeto y ámbito de aplicación.
II) Actividad del Servicio de Atención al Cliente.
III) Procedimiento.
IV) Informe Anual.
V) Modificación del Reglamento.

Se incorpora igualmente una disposición transitoria sobre la entrada en vigor del Reglamento.

TITULO I
OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1 (Normativa Legal Aplicable)

El presente Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente (en adelante el "Reglamento") se aprueba en cumplimiento de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por el 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; la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras; por la normativa aplicable de transparencia y protección de la clientela, por el Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera; y por la Ley 7/2017, 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.

ARTÍCULO 2 (Objeto)

El presente Reglamento tiene como objeto regular los procedimientos existentes para dar respuesta a las reclamaciones y quejas de los usuarios de servicios financieros prestados por la entidad, siendo de aplicación a la actividad de ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A.U. (en adelante la Entidad), el cual será aprobado por el Consejo de Administración, quedando sujeto a verificación posterior por el Banco de España.

Oney Servicios Financieros, EFC SAU, Domicilio: C/ Vía de los Poblados nº 1, planta 3ª, Edificio A, 28033 (Madrid). C.I.F.: A-83113324. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.903, Folio 181, Secc. 8ª, Hoja M-289031, Inscripción 1ª Registro Banco de España Nº 8.814

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE

ARTÍCULO 3 (Definiciones)

Las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios financieros prestados por la entidad objeto del Reglamento incluyen, a modo meramente enunciativo, retrasos en la respuesta a cualquier tipo de petición, omisión de la misma, aclaraciones a cualquier tipo de petición sobre intereses y demás condiciones financieras, derechos y deberes reconocidos contractual y legalmente.

Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros 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 financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

TITULO II
ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 4 (Funcionamiento)

El Servicio de Atención al Cliente se crea con independencia y separación del resto de servicios comerciales y operativos, bajo dependencia exclusiva del Responsable de Atención al Cliente nombrado por la propia entidad.

El personal empleado por el Servicio, propio o en régimen de prestación de servicios, dispondrá de los conocimientos adecuados sobre normativa de transparencia y protección de la clientela. Recibirá formación continua y actualizada sobre normas de transparencia y normas de actuación en la tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas.

Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente actuará con autonomía e independencia, bajo los criterios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. Contará con los medios materiales, técnicos, organizativos y humanos que sean necesarios para un adecuado cumplimiento de sus funciones.

Todos los Departamentos colaborarán de forma activa con el Servicio de Atención al Cliente con el fin de facilitar el ejercicio de sus funciones, facilitando cuanta información y ayuda les sea solicitada.

El Servicio de Atención al Cliente será gratuito para los usuarios de servicios financieros prestados por la entidad que acudan a él.

Oney Servicios Financieros, EFC SAU, Domicilio: C/ Vía de los Poblados nº 1, planta 3ª, Edificio A, 28033 (Madrid). C.I.F.: A-83113324. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.903, Folio 181, Secc. 8ª, Hoja M-289031, Inscripción 1ª Registro Banco de España Nº 8.814

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE

ARTÍCULO 5 (Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente)

El cargo de Responsable del Servicio de Atención al cliente recaerá sobre persona con honorabilidad comercial y profesional con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones y será nombrado por el Consejo de Administración. Una vez aprobado, será comunicado al Banco de España como entidad supervisora. No podrá ser nombrado quien ejerza funciones que resulten incompatibles con la autonomía e independencia de criterio en la resolución de las quejas y reclamaciones.

No podrán ser nombrados como Responsables del Servicio de Atención al cliente:

a) Los fallidos concursados.

b) Quienes estén inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración y dirección de entidades.

c) Quienes tengan antecedentes penales.

d) Los que tengan funciones comerciales u operativas dentro de la entidad que la hagan incompatible con la autonomía e independencia.

El Responsable del Servicio de Atención al cliente cesará:

a) Por expiración del plazo.

b) Por incapacidad sobrevenida.

c) Por haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.

d) Por muerte o declaración de fallecimiento.

e) Por renuncia expresa.

f) Por acuerdo del Consejo de Administración. Dicha decisión se adoptará en todo caso por causa grave o justificada, siendo preciso que dicho cese no guarde relación con el sentido de las resoluciones de las quejas y reclamaciones por parte del SAC, al objeto de que se garantice que toma sus decisiones de manera autónoma y, asimismo, se eviten conflictos de interés, conforme exige el artículo 6.1 de la Orden 734/2004.

Su nombramiento se establece por periodos de 5 años, pudiendo ser reelegido sin limitación. El Consejo de Administración podrá decidir en cualquier momento su cese y sustitución de forma motivada cuando concurra causa grave o motivo justificado.

Oney Servicios Financieros, EFC SAU, Domicilio: C/ Vía de los Poblados nº 1, planta 3ª, Edificio A, 28033 (Madrid). C.I.F.: A-83113324. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.903, Folio 181, Secc. 8ª, Hoja M-289031, Inscripción 1ª Registro Banco de España Nº 8.814

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE

ARTÍCULO 6 (Competencia y Deberes de Información)

El Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de resolver, por falta de competencia, las reclamaciones y quejas que versen sobre:

a) Condiciones laborales de los empleados de la compañía.

b) Reclamaciones de accionistas en su condición de tal.

c) Materias que no guarden relación con el objeto social de la compañía.

d) Materias cuyo conocimiento corresponda a cualquiera de los órdenes civil, penal, militar, administrativo, laboral.

ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A.U pondrá a disposición de los usuarios de servicios financieros prestados por la entidad (en los contratos, web y en todas y cada una de las oficinas que mantenga abiertas al público) cuanta información requieran en relación al Servicio de Atención al cliente y, concretamente:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, indicando el domicilio (domicilio postal y dirección electrónica) al que pueden dirigir sus quejas y reclamaciones.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones planteadas, así como la obligación de responder en el plazo correspondiente establecido desde la recepción en la entidad en cualquiera de las instancias previstas a tal fin.
- La existencia del presente Reglamento y el contenido íntegro del mismo.
- La facultad del reclamante para acudir al Servicio de Reclamaciones de Banco de España, indicando su dirección postal y electrónica, en aquellos casos de disconformidad con la resolución emitida por el SAC o por el Defensor del Cliente o en los que transcurra el plazo máximo sin respuesta.
- Las referelancias a la normativa vigente de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

ARTÍCULO 7 (Defensor del Cliente)

En las materias cuya competencia se comparta por el Servicio y el Defensor los reclamantes podrán elegir la vía a seguir, siendo vías alternativas y no simultaneas.

En caso de existir una reclamación en tramite ante el SAC de la Entidad, el Defensor no podrá entrar a gestionar la misma hasta que sea emitida la contestación. Si el reclamante no esté conforme con la resolución de la misma podrá acudir al Defensor como 2ª instancia, sin perjuicio de su derecho de acudir ante el servicio de reclamaciones del supervisor financiero correspondiente.

El Defensor del Cliente se regula por su propio Reglamento.

El Defensor del cliente actuará con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Oney Servicios Financieros, EFC SAU, Domicilio: C/ Vía de los Poblados nº 1, planta 3ª, Edificio A, 28033 (Madrid). C.I.F.: A-83113324. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.903, Folio 181, Secc. 8ª, Hoja M-289031, Inscripción 1ª Registro Banco de España Nº 8.814

A tal fin, el defensor del cliente será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la entidad o entidades a que presta sus servicios.

Las decisiones del defensor del cliente favorables al reclamante vincularán a la entidad. 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.

TITULO III

PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 8 (Plazos de presentación de quejas y reclamaciones)

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas en un plazo de cinco años desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, y siempre respetándose un plazo mínimo de dos años desde que el reclamante tuvo conocimiento de ellos.

ARTÍCULO 9 (Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones)

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas por los propios usuarios de servicios financieros prestados por la entidad, actuando en su propio nombre y derecho, o por terceros debidamente acreditados.

La quejas y reclamaciones podrán presentarse por medio de escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A.U, en la dirección que figura en el anexo, en las oficinas abiertas al público, por medio de formulario establecido en la página web de la Entidad, que será en todo caso voluntario, o por medios electrónicos al correo que figura también en el Anexo, cumpliendo lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, haciendo constar:

- Nombre, apellidos, D.N.I. y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada, con su DNI y autorización de su representado.
- Hechos en que fundamenta su queja o reclamación con envío, en su caso, de la documentación necesaria y cuestiones sobre las que solicita pronunciamiento,
- Establecimiento, Departamento o Servicio donde se hubieran producido los hechos expuestos.
- Declaración de que 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.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse igualmente en todas y cada una de las oficinas abiertas al público que tuviera la entidad y ante el Defensor del Cliente.

De toda queja o reclamación recibida se dará el correspondiente acuse de recibo.

Oney Servicios Financieros, EFC SAU, Domicilio: C/ Vía de los Poblados nº 1, planta 3ª, Edificio A, 28033 (Madrid). C.I.F.: A-83113324. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.903, Folio 181, Secc. 8ª, Hoja M-289031, Inscripción 1ª Registro Banco de España Nº 8.814

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE

ARTÍCULO 10 (Admisión a Trámite)

Una vez recibida una queja o reclamación, se comprobará en primer lugar si reúne todos los requisitos para su admisión. En caso de no ser así, se comunicará al reclamante para que subsane las deficiencias. De esta forma, si el reclamante no acreditase su identidad o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se le requerirá para que complete la documentación y/o información en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si no lo hiciere se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de la reclamación. Si el interesado aportara la documentación requerida transcurrido el plazo de diez días naturales, se abrirá un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

El Servicio de Atención al Cliente podrá rechazar la admisión a trámite de aquellas quejas o reclamaciones que:

- Omitan datos esenciales para la tramitación y no sean subsanables, incluidos los supuestos en los que no se concrete el motivo;
- Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación 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 el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias;
- Cuando los hechos, razones o solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas;
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo usuario de servicios financieros en relación a los mismos hechos
- Cuando hubiera transcurrido un plazo máximo de tiempo de cinco años desde que se produce los hechos reclamados, siempre respetando ese plazo mínimo de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de ellos.
- Cuando se tuviera 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.
- Cuando se entienda no admisible a trámite la 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. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
- Cuando el reclamante subsane, incluso fuera de plazo, la causa por la que su queja o reclamación hubiera sido inadmitida, podrá iniciar un nuevo expediente por los mismos hechos.

Oney Servicios Financieros, EFC SAU, Domicilio: C/ Vía de los Poblados nº 1, planta 3ª, Edificio A, 28033 (Madrid). C.I.F.: A-83113324. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.903, Folio 181, Secc. 8ª, Hoja M-289031, Inscripción 1ª Registro Banco de España Nº 8.814

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE

ARTÍCULO 11 (Allanamiento y Desistimiento)

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTÍCULO 12 (Tramitación)

El Servicio de Atención al Cliente recabará de cualquier Departamento o Servicio cuanta información requiera para el estudio y resolución de la queja o reclamación, procederá a su análisis y resolverá de forma motivada, de acuerdo con los plazos establecidos en el artículo 13 de este reglamento, dando traslado de la resolución al reclamante. El plazo para atender quejas y reclamaciones comenzará a computarse desde su presentación por correo electrónico o ante cualquier otra instancia de la Entidad.

En el acuse de recibo a entregar ante la presentación de una queja o reclamación se indicará la fecha de presentación de la misma a efectos del cómputo descrito en el párrafo anterior.

Todos los Departamento y Servicios de la entidad colaborarán y facilitarán cuanta información se solicite por el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 13 (Finalización y Notificación)

Cuando el reclamante tenga la consideración de Consumidor, el expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en la entidad, en cualquiera de las instancias previstas a tal fin, salvo las quejas o reclamaciones relacionadas con servicios de pago cuyo plazo será de quince días hábiles.

En caso de que el reclamante no tenga la consideración de "consumidor" el plazo de resolución de las reclamaciones es de dos meses desde su presentación.

En el caso de reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago, el plazo de resolución será de quince días hábiles. En situaciones excepcionales, si no fuera posible ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la entidad, se enviará una respuesta provisional, indicando claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificando el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. Dicho plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes, conforme al apartado 2 del artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

La resolución que finalice el procedimiento será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada sobre la base de las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Oney Servicios Financieros, EFC SAU, Domicilio: C/ Vía de los Poblados nº 1, planta 3ª, Edificio A, 28033 (Madrid). C.I.F.: A-83113324. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.903, Folio 181, Secc. 8ª, Hoja M-289031, Inscripción 1ª Registro Banco de España Nº 8.814

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 será notificada 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 estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, 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.

La resolución del SAC será vinculante para la Entidad, no siendo así para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Las resoluciones que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, y sin necesidad de que transcurra plazo alguno, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Del mismo modo, podrá acudir ante dichos servicios, en el caso de que el SAC no resuelva la queja o reclamación en el plazo de resolución correspondiente, ya sea de un mes en el caso de quejas y reclamaciones interpuestas por consumidores, o de quince días hábiles si la queja o reclamación está relacionada con un servicio de pago, o dos meses si el reclamante no es consumidor.

No obstante, cuando el reclamante tenga la condición de consumidor y, haya transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la Entidad o el SAC, no podrán presentarse las mismas ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros. Dicho plazo de un año se computa desde la presentación previa de la queja o reclamación ante la entidad por cualquier instancia, aplicando en los dos supuestos previamente expuestos que agotan la vía del SAC.

TITULO IV

DEL INFORME ANUAL

ARTÍCULO 14 (Informe Anual)

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de la entidad un informe explicativo del desarrollo de su función, durante el ejercicio precedente, con el siguiente contenido:

a) Resumen estadístico de quejas y reclamaciones, número, admisión a trámite, cuestiones planteadas.
b) Criterios Generales de actuación.
c) Decisiones adoptadas.
d) Sugerencias que permitan aumentar el nivel de calidad del servicio.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad.

Oney Servicios Financieros, EFC SAU, Domicilio: C/ Vía de los Poblados nº 1, planta 3ª, Edificio A, 28033 (Madrid). C.I.F.: A-83113324. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.903, Folio 181, Secc. 8ª, Hoja M-289031, Inscripción 1ª Registro Banco de España Nº 8.814

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE

TITULO V

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

ARTÍCULO 15 (Modificación del Reglamento)

Cualquier cambio del presente Reglamento quedará sujeto, en todo caso, a aprobación previa por el Consejo de Administración.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA. ENTRADA EN VIGOR

El Reglamento y sus futuras modificaciones entrarán en vigor una vez aprobadas por el Consejo de Administración y su posterior verificación por el Banco de España.

Oney Servicios Financieros, EFC SAU, Domicilio: C/ Vía de los Poblados nº 1, planta 3ª, Edificio A, 28033 (Madrid). C.I.F.: A-83113324. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.903, Folio 181, Secc. 8ª, Hoja M-289031, Inscripción 1ª Registro Banco de España Nº 8.814

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE

ANEXO I

Sede física y dirección de correo electrónico del Servicio de Atención al Cliente de ONEY SERVICIOS FINANCIEROS, EFC, S.A.

- Sede física:

Servicio de Atención al Cliente ONEY SERVICIOS FINANCIEROS, EFC, S.A.
Calle Vía de los Poblados, nº 1, planta 3ª, Edificio A,
28033 – Madrid

- Correo electrónico:

saconey@oney.es

Oney Servicios Financieros, EFC SAU, Domicilio: C/ Vía de los Poblados nº 1, planta 3ª, Edificio A, 28033 (Madrid). C.I.F.: A-83113324. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.903, Folio 181, Secc. 8ª, Hoja M-289031, Inscripción 1ª Registro Banco de España Nº 8.814