

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE NOVO BANCO

### **Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de NOVO BANCO S.A., Sucursal en España (la “Entidad”), atendiendo a los preceptos establecidos en 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.

### **Artículo 2. - Aprobación y verificación del Reglamento**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el órgano competente de la Entidad, esto es, la Dirección General de NOVO BANCO S.A., Sucursal en España y queda sometido a verificación del Banco de España como supervisor, de conformidad con lo recogido en 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.

### **Artículo 3.- Nombramiento del titular**

#### **3.1 Designación y cese**

El órgano competente para acordar la designación y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente será la Dirección General de NOVO BANCO S.A., Sucursal en España. La Dirección General de NOVO BANCO S.A., Sucursal en España comunicará a la mayor brevedad al Banco de España, el nombramiento y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente.

Serán causas de cese en sus funciones del titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes: (i) renuncia, (ii) imposibilidad física de desempeño de sus funciones; (iii) grave incumplimiento de sus deberes.

#### **3.2 Idoneidad**

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad y profesionalidad en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencias adecuadas quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad.

#### **3.3 Duración**

El mandato será por tiempo indefinido.

#### **3.4 Inelegibilidad e Incompatibilidad**

No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en los servicios comerciales, de operaciones o de tramitación de siniestros. Tampoco podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones, cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

#### **3.4 Autonomía y medios**

La Entidad adoptará las medidas necesarias para que el Servicio de Atención al Cliente quede definido y separado de los restantes servicios comerciales y operativos para evitar posibles conflictos de interés y contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de las funciones anteriormente mencionadas y adoptará las medidas necesarias para que el personal de los departamentos y servicios, y el Servicio de Atención al Cliente dispongan del conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

### **Artículo 4.- Presentación de la queja o reclamación**

**4.1** La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, por escrito en soporte papel en cualquiera de las oficinas de la Entidad, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos, o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias

previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Las quejas y reclamaciones deberán contener los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante con su nombre, apellidos y domicilio, y en su caso de la persona que lo represente; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas. En caso de servirse de representante deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Objeto y motivo de la queja o reclamación y las operaciones y hechos concretos a que se refieren, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento del Servicio.
- Identificación de la Entidad, oficina u oficinas, departamento o servicio de la misma, donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Las quejas y reclamaciones deberán ir acompañadas de las pruebas documentales en que se fundamenten, siempre que obren en poder del reclamante. En otro caso, el reclamante deberá indicar las personas o entidades que las pueden facilitar y los archivos o registros en que se hallan.

**4.2** Las quejas y reclamaciones podrán presentarse dentro del plazo de los dos años siguientes a la fecha en que el cliente conoció los hechos a que se refiera su queja o reclamación.

**4.3** Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de las Entidad, por correo postal, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

A fin de facilitar la tramitación, la Entidad tendrá en sus oficinas, como en su caso, en su página web, impresos para la formulación de quejas y reclamaciones ante el Servicio.

#### **Artículo 5.- Personas Legitimadas para reclamar**

Pueden presentar quejas o reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, los usuarios de los servicios prestados por la Entidad, así como los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados, partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

#### **Artículo 6.- Cuestiones sometidas a conocimiento del Servicio de Atención al Cliente**

El Servicio de Atención al Cliente conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4.

Se entiende por **Queja**: las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por la Entidad y presentadas por los retrasos, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de cada Entidad.

Se entiende por **Reclamación**: 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 la Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por el incumplimiento de los contratos, de la normativa y de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **Artículo 7.- Admisión a trámite**

**7.1** Recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, éste acusará recibo al cliente de su queja o reclamación, dejará constancia de la fecha en que fue presentada ante la Entidad, y procederá a la apertura de expediente. El plazo comenzará a contar desde la fecha de presentación en cualquier oficina del Banco o dirección de correo electrónico o postal.

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

**7.2** Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo en el que el Servicio de Atención al Cliente debe resolver mencionado en los artículos 10.1 y 10.2 del presente Reglamento.

No obstante, si el reclamante subsana la incidencia detectada por el Servicio de Atención al Cliente con posterioridad al plazo de diez días naturales antes referido, se procederá a la apertura de un nuevo expediente que será tramitado conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

**7.3** Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite, cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- Cuando respecto a los mismos hechos objeto de la queja o reclamación se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presentara recurso o se ejercitará acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales respecto de los mismos hechos objeto de una queja o reclamación, se procederá al archivo inmediato de la misma.
- Cuando se pretendan 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 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 la normativa vigente.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones por quienes no sean ni clientes ni usuarios de la entidad.

**7.4** 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 para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **Artículo 8.-Tramitación interna**

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Todos los departamentos y servicios de la Entidad deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuanta información solicite éste en relación con el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente adoptará las medidas oportunas para que los departamentos y servicios de la Entidad respondan a la transmisión de la información requerida de conformidad a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Los departamentos y servicios requeridos contestarán a los requerimientos lo antes posible, y en un plazo máximo de 15 días naturales a partir de la fecha de apertura del expediente, con el fin de dar cumplimiento a los plazos normativamente establecidos para resolver las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente.

#### **Artículo 9.- Allanamiento y desistimiento del expediente**

**9.1** Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente 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.

**9.2** Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

#### **Artículo 10.- Finalización y notificación**

**10.1** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada a la entidad, o en el plazo máximo de dos meses cuando el reclamante sea no consumidor, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 7 de este Reglamento.

**10.2** En las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios 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 expediente deberá finalizar a más tardar en quince días hábiles después de la recepción de la queja o reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Servicio de Atención al Cliente, 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.

En ausencia de resolución del Servicio de Atención al Cliente a la queja o reclamación presentada transcurrido el plazo estipulado en los apartados 10.1 y 10.2 del presente Reglamento, el reclamante podrá acudir ante 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.

**10.3** La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, las buenas prácticas y usos financieros, la legislación de seguros y las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

**10.4** La decisión 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 éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos legalmente, 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 decisión de la queja o reclamación vinculará a la Entidad, pero no al reclamante, que en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses. En todo caso la decisión final del Servicio de Atención al Cliente concluirá sus actuaciones respecto de la queja y reclamación de que se trate, que no podrá ser replanteada ni reformulada de nuevo.

La resolución del Servicio de Atención al Cliente que concluya el expediente iniciado por la queja o reclamación, deberá mencionar expresamente el derecho que le asiste al reclamante, en caso de disconformidad, de plantear la misma 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, en atención a la materia objeto de reclamación.

En caso de disconformidad o falta de resolución por parte del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad en el plazo estipulado en los apartados 10.1 y 10.2 del presente Reglamento, el reclamante consumidor no podrá presentar reclamación ante 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, si hubiera transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante el Servicio de Atención al cliente.

#### **Artículo 11.- Relación con los Servicios de Reclamaciones**

Novo Banco atenderá, por medio del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que puedan efectuar 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 en el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 12.- Informe anual**

**12.1** Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente remitirá a la Dirección General de la Entidad un informe relativo al desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente, en el que incluirá:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones tramitadas, con indicación de su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas, cuantías e importes afectados y restantes extremos ilustrativos de su naturaleza e importancia.
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con especificación de su sentido favorable o desfavorable para los reclamantes.
- c) Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Las recomendaciones y sugerencias dirigidas a la mejor protección y defensa de los derechos e intereses de los clientes.

**12.2** Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad

#### **Artículo 13.- Deberes de información**

La Entidad cumplirá, en atención al artículo 9, apartado 1, 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*, con los deberes de información que le son exigibles, poniendo a disposición de sus clientes, en las oficinas abiertas al público, y su página web, la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por el cliente en los plazos estipulados en los apartados 10.1 y 10.2 del presente Reglamento.
- c) Referencia al 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, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.