

# REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DEL GRUP CBNK

<b>INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>2</b>
<b>CAPÍTOL I – DISPOSICIONS GENERALS</b> .....	<b>2</b>
Article 1. Objecte .....	2
Article 2. Àmbit d'aplicació .....	2
Article 3. Aprovació i modificació.....	2
Article 4. Termini.....	2
Article 5. Deures d'informació.....	2
Article 6. Queixes i reclamacions .....	3
<b>CAPÍTOL II – EL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT</b> .....	<b>3</b>
Article 7. Objectiu.....	3
Article 8. Nomenament del titular del SAC .....	3
Article 9. Cessament del titular del SAC .....	3
Article 10. Causes d'incompatibilitat i inelegibilitat.....	3
Article 11. Organització.....	4
Article 12. Deure de col·laboració .....	4
<b>CAPÍTOL III – DEFENSOR DEL PARTÍCIPI</b> .....	<b>4</b>
Article 13. Objectiu .....	4
Article 14. Idoneïtat .....	4
Article 15. Independència .....	4
Article 16. Competències.....	4
<b>CAPÍTOL IV – PROCEDIMENT PER A LA PRESENTACIÓ, TRAMITACIÓ, RESOLUCIÓ I NOTIFICACIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS</b> .....	<b>4</b>
Article 17. Finalitat del procediment .....	4
Article 18. Lloc de presentació .....	5
Article 19. Forma de presentació .....	5
Article 20. Document de presentació.....	5
Article 21. Admissió a tràmit .....	5
Article 22. Tramitació .....	5
Article 23. Formes de finalització.....	5
Article 24. Termini de finalització .....	5
Article 25. Allanyament.....	5
Article 26. Desistiment.....	5
Article 27. Resolució motivada.....	6
Article 28. Notificació.....	6
<b>CAPÍTOL V – INFORMES ANUALS</b> .....	<b>6</b>
Article 29. Informes anuals .....	6
<b>CAPÍTOL VI – RELACIÓ AMB ELS SERVEIS DE RECLAMACIONS DELS SUPERVISORS</b> .....	<b>6</b>
Article 30. Relació amb els serveis de reclamacions .....	6
Article 31. Modificació del Reglament i entrada en vigor.....	6
<b>ANNEX I</b> .....	<b>6</b>

## INTRODUCCIÓ

CBNK Banco de Colectivos, S.A. (d'ara endavant, «CBNK»), amb la finalitat de garantir la defensa dels seus clients i usuaris, disposa d'un Servei d'Atenció al Client (SAC) i d'un Defensor del Partícip. El funcionament del SAC es regula en aquest Reglament, que té per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions que li presentin els seus clients en relació amb els seus interessos i drets.

## CAPÍTOL I – DISPOSICIONS GENERALS

### Article 1. Objecte

Aquest Reglament del Servei d'Atenció al Client regula l'activitat del SAC de conformitat amb el que estableixen els articles 29 i 30 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer; l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres; l'article 31 de la Llei 2/2011, de 4 de març, d'Economia Sostenible, i la resta de normativa complementària aplicable.

### Article 2. Àmbit d'aplicació

Correspon al SAC, d'acord amb les competències i el procediment establerts en aquest Reglament, atendre i resoldre les queixes i reclamacions dels clients, persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, en relació amb els productes i serveis comercialitzats i contractats per les entitats del Grup CBNK (vegeu la relació al annex I), la societat dominant del qual és CBNK. Les reclamacions hauran de referir-se als drets i interessos reconeguts als clients per la normativa de transparència i protecció de la clientela, les obligacions derivades dels contractes subscrits i les exigències de les bones pràctiques i usos financers i, singularment, del principi d'equitat.

### Article 3. Aprovació i modificació

Aquest Reglament del Servei d'Atenció al Client ha estat aprovat pel Consell d'Administració de CBNK i verificat pel Banco de España. Les modificacions del Reglament s'hauran de sotmetre a l'aprovació del Consell d'Administració de CBNK i a la verificació del Banco de España.

### Article 4. Termini

Les queixes i reclamacions hauran de referir-se a fets, actes o contractes produïts i hauran de presentar-se abans que hagin transcorregut cinc anys des de la data de producció dels fets reclamats. També es podran presentar quan hagin transcorregut més de cinc anys, sempre que la presentació es dugui a terme dins del període de dos anys des que el reclamant en va tenir coneixement.

### Article 5. Deures d'informació

En compliment de l'article 9 de l'Ordre ECO/734/2004, CBNK posa a disposició dels clients i usuaris, en totes les oficines obertes al públic i a través de les pàgines web del Grup, la informació següent: (a) l'existència del SAC i del Defensor del Partícip, amb indicació de les seves adreces postal i electrònica; (b) l'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini d'un mes per a reclamacions de consumidors residents a la UE i de dos mesos per a les presentades per consumidors no residents a la UE i per no consumidors; per a serveis de pagament, el termini és de 15 dies hàbils conforme al Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre; (c) referència als Serveis de Reclamacions del Banco de España, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) i de la Direcció General

d'Assegurances i Fons de Pensions, amb indicació de llurs adreces i de la necessitat d'esgotar prèviament la via del SAC; (d) el present Reglament; i (e) referències a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

Caldrà esgotar la via del SAC o, si escau, la del Defensor del Partícip abans de formular reclamació davant el servei de reclamacions corresponent.

### **Article 6. Queixes i reclamacions**

Tenen la consideració de queixes les presentades pels usuaris de serveis financers per demores, desatencions o qualsevol altra actuació deficient observada en el funcionament de les entitats financeres. Tenen la consideració de reclamacions les presentades amb la pretensió d'obtenir la restitució d'un interès o dret, en relació amb fets concrets que suposin un perjudici per als interessos o drets del reclamant i que derivin d'incompliments presumptes de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

## **CAPÍTOL II – EL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**

### **Article 7. Objectiu**

El SAC té com a objectiu la protecció dels drets i interessos legítims dels clients i usuaris dels diversos serveis financers prestats per CBNK i les entitats del Grup CBNK, atenent les queixes i reclamacions que se li presentin.

### **Article 8. Nomenament del titular del SAC**

El titular del SAC és nomenat pel Consell d'Administració de CBNK, per un termini de quatre anys, a proposta de la Comissió de Nomenaments i Retribucions del Grup, entre persones empleades del Grup que reuneixin els requisits d'honorabilitat comercial i professional i de coneixements i experiència adequats segons l'article 5.1 de l'Ordre ECO/734/2004. Podrà ser renovat per períodes successius de quatre anys, sense límit. La designació es comunicarà als Serveis de Reclamacions del Banco de España, de la CNMV i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, així com a l'autoritat o autoritats supervisores que corresponguin.

### **Article 9. Cessament del titular del SAC**

El titular del SAC podrà ser cessat per acord motivat del mateix òrgan que el va nomenar quan concorri causa justificada i motiu greu. El cessament serà comunicat als Serveis de Reclamacions dels supervisors, al Banco de España, a la CNMV i a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. També cessarà en expirar el termini del nomenament o renovació, per inelegibilitat sobrevinguda, incompliment greu, incapacitat permanent o incompatibilitat sobrevinguda. Podrà renunciar al càrrec notificant-ho fefaentment al Consell.

Vacant el càrrec, el Consell d'Administració nomenarà el nou titular en la sessió següent a la baixa.

### **Article 10. Causes d'incompatibilitat i inelegibilitat**

No podran exercir el càrrec de titular del SAC els fallits i concursats no rehabilitats; qui tingui antecedents penals per delictes de falsedat, contra la Hisenda Pública, infidelitat en la custòdia de documents, violació de secrets, blanqueig de capitals, malversació, descobriment i revelació de secrets, contra la propietat; o estigui inhabilitat o suspès per exercir càrrecs públics o de direcció

d'entitats financeres; així com qui desenvolupi funcions directament relacionades amb els serveis comercials o operatius de l'entitat.

#### **Article 11. Organització**

El SAC i el seu titular depenen jeràrquicament del Director del Departament de Compliment Normatiu del Grup CBNK, actuant amb total independència i autonomia dels serveis comercials i operatius del Banc i de la resta d'entitats del Grup. El SAC ha de disposar dels recursos tècnics, organitzatius, materials i humans necessaris per al desenvolupament de la seva funció amb transparència, independència, eficàcia, coordinació, rapidesa i seguretat.

#### **Article 12. Deure de col·laboració**

Les entitats del Grup CBNK adoptaran les mesures oportunes per garantir que els procediments de transmissió de la informació requerida pel SAC a la resta de departaments es realitzin amb rapidesa, seguretat i coordinació, estant tots els departaments obligats a remetre quantes informacions els siguin sol·licitades.

### **CAPÍTOL III – DEFENSOR DEL PARTÍCIPI**

#### **Article 13. Objectiu**

El Defensor del PartíciPI té com a objectiu la tutela i protecció dels drets i interessos dels clients i usuaris en relació amb els plans de pensions.

#### **Article 14. Idoneïtat**

El Defensor del PartíciPI serà una persona amb honorabilitat comercial i prestigi reconegut en els àmbits jurídic, econòmic o financer, amb coneixements i experiència adequats per a l'exercici de les seves funcions.

#### **Article 15. Independència**

El Defensor del PartíciPI actuarà amb independència respecte de l'entitat i amb autonomia en els seus criteris, directrius i resolucions. Les seves decisions en matèria de plans de pensions seran vinculants per a l'entitat del Grup CBNK, sense perjudici del dret dels clients a recórrer als serveis de reclamacions dels supervisors o als tribunals.

#### **Article 16. Competències**

El Defensor del PartíciPI serà competent en les matèries definides al seu propi reglament, amb exclusió de les que aquest mateix reglament determini. Es regirà pel seu propi reglament.

### **CAPÍTOL IV – PROCEDIMENT PER A LA PRESENTACIÓ, TRAMITACIÓ, RESOLUCIÓ I NOTIFICACIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS**

#### **Article 17. Finalitat del procediment**

El procediment té per finalitat atendre i resoldre les queixes i reclamacions en un termini màxim d'un mes per a reclamacions de consumidors residents a la UE i de dos mesos per a les presentades per

consumidors no residents a la UE i per no consumidors; per a serveis de pagament, el termini és de 15 dies hàbils. Aquests terminis s'apliquen tant al SAC com, si escau, al Defensor del Partícip.

#### **Article 18. Lloc de presentació**

Les queixes i reclamacions es podran presentar al domicili social de qualsevol entitat del Grup CBNK, a qualsevol oficina del Grup o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics que compleixin els requisits legals aplicables. La unitat que les rebi les remetrà immediatament al SAC.

#### **Article 19. Forma de presentació**

La presentació podrà fer-se personalment o per representació, en suport paper o per mitjans electrònics, d'acord amb l'article anterior i a les adreces indicades a l'Annex I.

#### **Article 20. Document de presentació**

L'escrit d'inici haurà de contenir: (a) dades identificatives del reclamant i, si escau, del representant; (b) motiu de la queixa o reclamació i, si escau, quantia reclamada; (c) identificació de l'oficina o servei on s'han produït els fets; (d) declaració sobre inexistència de procediment administratiu, arbitral o judicial en curs; (e) lloc i data; i (f) signatura o acreditació fefaent de la voluntat expressada.

#### **Article 21. Admissió a tràmit**

Rebuda la queixa o reclamació, si no s'hagués resolt a favor del client, es remetrà al SAC, que, quan pertoqui, la traslladarà al Defensor del Partícip. Es deixarà constància de la data de recepció i s'obrirà expedient. S'atorgarà, si escau, un termini de deu dies naturals per a esmenes. També s'estableixen les causes d'inadmissió i els efectes de la concurrència amb procediments administratius, arbitral o judicials.

#### **Article 22. Tramitació**

Obert l'expedient, el SAC recaptarà la informació necessària dels serveis i departaments corresponents, que estan obligats a col·laborar amb rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació. Si no queda acreditada la identitat o els fets no són clars, es requerirà esmena en el termini de deu dies naturals.

#### **Article 23. Formes de finalització**

El procediment finalitzarà per: (a) allanyament de l'entitat; (b) desistiment de l'interessat; o (c) resolució motivada del SAC, d'acord amb l'Ordre ECO/734/2004.

#### **Article 24. Termini de finalització**

El termini màxim és d'un mes per a consumidors residents a la UE i de dos mesos per a consumidors no residents a la UE i per a no consumidors. En serveis de pagament, 15 dies hàbils. Si el SAC no resol en termini, el reclamant podrà acudir al servei de reclamacions del supervisor competent.

#### **Article 25. Allanyament**

Si l'entitat rectifica la seva situació a satisfacció del reclamant, ho comunicarà al SAC amb justificació documental i s'arxivarà l'expedient, llevat de desistiment exprés.

#### **Article 26. Desistiment**

Els interessats poden desistir en qualsevol moment, la qual cosa comporta la finalització immediata del procediment. En matèria de plans de pensions, el Defensor del Partícip pot acordar-ne la continuació en el marc de la seva funció de promoció del compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela.

### Article 27. Resolució motivada

Un cop recaptada la informació necessària, el SAC o, si escau, el Defensor del Partípic emetrà resolució que decidirà totes les qüestions plantejades i serà degudament motivada, amb referència a les clàusules contractuals, la normativa aplicable i les bones pràctiques i usos financers. La resolució indicarà expressament la facultat del reclamant d'acudir al servei de reclamacions del supervisor competent.

### Article 28. Notificació

La resolució es notificarà en el termini de deu dies naturals des de la seva data i per qualsevol mitjà que permeti acreditar-ne la recepció, habitualment burofax amb justificant. També es podran utilitzar mitjans electrònics que compleixin la Llei 6/2020.

## CAPÍTOL V – INFORMES ANUALS

### Article 29. Informes anuals

Durant el primer trimestre de cada any, el SAC presentarà al Consell d'Administració de CBNK i de les entitats adherides un informe sobre el desenvolupament de les seves funcions l'exercici anterior, amb, com a mínim, resum estadístic de les queixes i reclamacions, resum de decisions, criteris generals i recomanacions. Un resum s'integrarà a la memòria anual de les entitats del Grup.

## CAPÍTOL VI – RELACIÓ AMB ELS SERVEIS DE RECLAMACIONS DELS SUPERVISORS

### Article 30. Relació amb els serveis de reclamacions

Per a l'admissió i tramitació de reclamacions davant el servei de reclamacions corresponent és imprescindible acreditar la presentació prèvia davant el SAC o, si escau, davant el Defensor del Partípic. Denegada l'admissió, desestimada totalment o parcialment, o transcorregut el termini sense resolució, el reclamant podrà adreçar-se al servei de reclamacions del supervisor competent, en els termes de l'Ordre ECC/2502/2012. Els consumidors disposaran d'un termini màxim d'un any des de la presentació prèvia davant el SAC o el Defensor del Partípic.

### Article 31. Modificació del Reglament i entrada en vigor

Aquest Reglament i, si escau, les seves modificacions, es sotmetran a la verificació del Banco de España d'acord amb l'article 8 de l'Ordre ECO/734/2004, o la normativa que resulti aplicable en cada moment.

## ANNEX I

Relació de societats que componen el Grup CBNK Banco de Colectivos, S.A.:

- CBNK BANCO DE COLECTIVOS, S.A. (NIF: A-28520666), Calle Almagro nº 8, 28010 Madrid.
- CBNK GESTIÓN DE ACTIVOS, S.G.I.I.C., S.A.U. (NIF: A-79358545), Calle Almagro nº 8, 28010 Madrid.
- CBNK PENSIONES, E.G.F.P., S.A.U. (NIF: A-78941440), Calle Almagro nº 8, 28010 Madrid.
- CBNK MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A. (NIF: A-80617707), Calle Almagro nº 8, 28010 Madrid.

**Adreça postal del SAC**

Servei d'Atenció al Client  
Carrer d'Almagro, 8  
28010 Madrid

**Adreça de correu electrònic**

[atencionalcliente@cbnk.es](mailto:atencionalcliente@cbnk.es)