

# MiraltaBank

A d v a n c e d   B a n k i n g

## Reglamento para la Defensa del Cliente de Miralta Finance Bank, S.A. y sus Entidades Dependientes



[miraltabank.com](http://miraltabank.com)

Plaza Manuel Gómez Moreno,  
2 Planta 17-A. Edificio Alfredo Mahou  
28020 Madrid

1. PREÁMBULO .....	02
2. TÍTULO I.- DISPOSICIONES PRELIMINARES .....	02
a. Artículo 1.- Objeto del presente Reglamento .....	03
b. Artículo 2.-Ámbito de aplicación del presente Reglamento.....	04
c. Artículo 3.- Aprobación del Reglamento.....	05
d. Artículo 4.-Modificación del Reglamento.....	05
3. TÍTULO II. – EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	05
<b>Capítulo 1: Titular del Servicio.....</b>	<b>05</b>
a. Artículo 5.- Designación .....	06
b. Artículo 6. Duración del cargo de Titular .....	06
c. Artículo 7.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.....	07
d. Artículo 8- Terminación o cese de Titular. Conflictos de interés .....	07
<b>Capítulo 2: Funciones del Servicio .....</b>	<b>09</b>
a. Artículo 9. Funciones del Servicio .....	09
b. Artículo 10. Materias excluidas.....	11
<b>Capítulo 3: Obligaciones de la Entidad en relación con el Servicio .....</b>	<b>12</b>
a. Artículo 11. Autonomía, debe ser de confidencialidad.....	12
b. Artículo 12. Formación.....	13
c. Artículo 13. Obligaciones de la Entidad y entidades dependientes.....	14
<b>Capítulo 4: Requisitos y procedimientos de las quejas y reclamaciones .....</b>	<b>15</b>
a. Artículo 14. Objeto delas quejas y reclamaciones.....	15
b. Artículo 15. Presentación y contenido.....	15
c. Artículo 16. Plazo .....	16
d. Artículo 17. Admisión.....	17
e. Artículo 18. Inadmisión.....	18
f. Artículo 19. Tramitación.....	20
g. Artículo 20. Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento.....	20
h. Artículo 21. Plazo para dictar.....	21
i. Artículo 22. Contenido y notificación de la resolución.....	22
<b>Capítulo 5: Efectos de la resolución.....</b>	<b>23</b>
a. Artículo 23. Efectos de la resolución para el reclamante.....	23
b. Artículo 24. Efectos de la resolución para la Entidad, y en su caso, las Entidades Dependientes.....	23
<b>Capítulo 6: Informe Anual.....</b>	<b>24</b>
a. Artículo 25. Del Informe Anual.....	24
b. Artículo 26. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros.....	25
c. Artículo 27. Verificación del presente Reglamento.....	25
d. <b>Disposición Final Única.....</b>	<b>25</b>
<b>Anexo I.....</b>	<b>27</b>
<b>Anexo II.....</b>	<b>28</b>

### PREÁMBULO

La normativa aplicable para la defensa de los clientes ante los servicios prestados por las entidades financieras, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (la "**Ley 44/2002**"), recoge la obligación de implantar un Departamento de Atención al Cliente a determinadas entidades, entre las que se encuentran las entidades de crédito, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión.

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 (en adelante, la "**Orden**" o la "**Orden ECO/734/2004**"), que desarrolla el capítulo V de la Ley 44/2002, establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros. Entre dichas medidas, la Orden establece la obligación de las entidades obligadas a designar un departamento o servicio de atención al cliente y de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Por ello, el presente **Reglamento** para la Defensa del Cliente (el "Reglamento") se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Servicio de Atención al Cliente de Miralta Finance Bank, S.A. y otras entidades de su Grupo, a las que resulta de aplicación la normativa vigente sobre esta materia, con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con dichas entidades, tratando de preservar la confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las Reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

### Título. I.-. DISPOSICIONES PRELIMINARES

#### Artículo 1.- Objeto del presente Reglamento

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el "**Servicio**") de Miralta Finance Bank, S.A. (en adelante, "**Miralta Bank**" o "**Entidad Dominante**") y de las entidades del Grupo Adheridas según figuran en el Anexo 1, conjuntamente denominadas las "**Entidades**" o el "**Grupo**" o las "**Entidades del Grupo**".

MIRALTA FINANCE BANK S.A.

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 42320, Folio 21, Hoja M-480937, Inscripción 41ª, CIF A06302657.  
Inscrita en el Banco de España con el número 0244. Plaza Manuel Gómez Moreno, 2, Planta 17-A. Edificio Alfredo Mahou, 28020 Madrid. España

El objeto del presente Reglamento será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes (tanto personas físicas como personas jurídicas), siempre que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por cada una de las Entidades a los clientes e inversores (en adelante, conjuntamente, los "**Cientes**") y siempre que tales quejas y reclamaciones 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, en particular, del principio de equidad, todo ello de conformidad con lo establecido 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, publicada en el BOE nº 72 de 24 de Marzo de 2004.

### Artículo 2.- Ámbito de aplicación del presente Reglamento

1. El presente Reglamento será de aplicación a Miralta Bank y a las sociedades del Grupo que estén obligadas a contar con el Servicio de Atención al Cliente y se adhieran al mismo (las "**Entidades Dependientes**") por así aprobarlo sus respectivos Consejos de Administración. Miralta Bank y las Entidades Dependientes serán referidas conjuntamente como las "**Entidades**" o el "**Grupo Miralta**" e individualmente cada una de ellas como la "**Entidad**".
2. El titular del Servicio de Atención al Cliente de Miralta Bank lo será también de las Entidades Dependientes, sin perjuicio de que lo dispuesto en el presente Reglamento sea de aplicación también para las demás sociedades del Grupo a las que pudiera resultar de aplicación.
3. La Entidad, a través del Servicio, se obliga a atender y resolver las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por quienes reciben los servicios de las Entidades del Grupo a las que se extiende el ámbito de aplicación de este Reglamento, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
4. Esta obligación estará referida a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por las Entidades del Grupo, siempre que tales quejas y reclamaciones 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 y, en particular, del principio de equidad.

### Artículo 3.- Aprobación del Reglamento

1. El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Miralta Bank y se extenderá a las demás Entidades Dependientes que se adhieran al mismo por quedar sujetas a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo.
2. Asimismo, el Consejo de Administración de la Entidad, adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar la debida difusión y conocimiento del presente Reglamento entre las distintas Entidades del Grupo y sus respectivas áreas de negocio o departamentos. El Reglamento estará a disposición en las oficinas y en la página web de la Entidad y de las Entidades Dependientes a las que resulte de aplicación para su mejor difusión entre sus Clientes.

### Artículo 4.- Modificación del Reglamento

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la entidad dominante, Miralta Bank. El Reglamento modificado también resultará de aplicación a las demás Entidades Dependientes que se haya adherido al mismo.

## **TÍTULO II.- EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Capítulo 1: Titular del Servicio**

#### **Artículo 5.- Designación**

1. El titular del Servicio (en adelante, el "**Titular**") será designado por el Consejo de Administración de la Entidad dominante, Miralta Bank, conforme a la normativa legal y estatutaria vigente aplicable y deberá reunir los requisitos de idoneidad que se indican a continuación.

2. En cuanto a la idoneidad del Titular del Servicio:

- El Titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, y no podrá estar afectado por las incompatibilidades establecidas en el artículo 7 del presente Reglamento.
- Concorre honorabilidad comercial y profesional 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 experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera que la Entidad o Entidades Dependientes puedan desempeñar en España de conformidad con la legislación y su programa de actividades.

3. La designación será comunicada al Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España y a los demás servicios de reclamaciones de los supervisores financieros correspondientes de las Entidades Dependientes.

### Artículo 6.- Duración del cargo de Titular

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración de tres años, aunque podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Entidad dominante, Miralta Bank.

### Artículo 7.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ser elegidos para el cargo de Titular del Servicio aquellas personas que se encuentren en alguna de las circunstancias que se relacionan a continuación:

- Las personas que sean titulares de una deuda líquida, vencida y exigible frente a la Entidad o a las Entidades Dependientes, o de una deuda en situación irregular, en virtud de lo dispuesto por la normativa que resulte de aplicación en cada momento, o aquéllas sometidas a un procedimiento de concurso en el que se haya producido la apertura de la fase de liquidación.
- Los que estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para el ejercicio de cargos públicos o de administración y/o dirección de entidades.
- Los que tengan antecedentes penales se encuentren procesados o contra los que se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito, y en particular por delitos de falsedad, contra 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.
- Aquéllos que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad o el Grupo.
- Aquéllos que presten servicios profesionales a empresas competidoras de la Entidad o de su Grupo, así como acepten puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas.

- Aquéllos que desempeñen el puesto de Presidente, Vicepresidente, Consejero o Administrador, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñen cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier otra entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones, operador de banca, de seguros o sociedad de correduría de seguros.
- Los que formen parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o hayan aceptado puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro sociedades españolas, sin que se computen aquellos cargos en los que el Titular del Servicio, su cónyuge, ascendiente o descendiente, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o separados, sean propietarios de una participación igual o superior al cociente de dividir el capital de dicha sociedad por el número de miembros del órgano de administración; o en los casos de representación legal de menores, ausentes o discapacitados.
- Aquéllos que desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio.
- Todas aquellas otras personas respecto a las que la normativa aplicable prevea causas de incompatibilidad o inelegibilidad.

### Artículo 8.- Terminación o cese del cargo de Titular. Conflictos de interés

1. El Titular del Servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:
  - a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 6 anterior.



- b) Desarrollo de funciones en la Entidad o en las Entidades Dependientes que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
- c) Incapacidad sobrevenida.
- d) Condena por delito en sentencia firme.
- e) Renuncia.
- f) Acuerdo de la Entidad por incumplimiento grave de las tareas encomendadas.
- g) Muerte, jubilación o prejubilación; pérdida de las condiciones de elegibilidad; cesación del desarrollo de sus funciones (de su relación laboral o mercantil con la Entidad); grave incumplimiento de sus obligaciones o acuerdo del Consejo de Administración.

En los supuestos de cese acordado por el Consejo de Administración de Miralta Bank bajo los apartados f) y g) anteriores, dicha destitución no podrá guardar relación con el sentido de las resoluciones de las quejas y reclamaciones por parte del Servicio, al objeto de que se garantice que sus decisiones se toman de manera autónoma y asimismo se eviten conflictos de interés.

2. Vacante el cargo, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.
3. Aquellos miembros del Servicio que tengan un interés personal en alguna queja o reclamación pondrán en conocimiento dicha circunstancia inmediatamente al Titular y se abstendrán de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.
4. En aquellas reclamaciones en las que sea el Titular quien tenga un interés personal en que produzca o pueda producir un conflicto de interés, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después del mismo.

A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate le afecte directamente al Titular, al personal del Servicio, o a los parientes de cualquiera de los anteriormente mencionados hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

5. Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando se hubiera estado prestando servicios profesionales en el departamento o sucursal, en su caso, afectado por la queja o reclamación en el momento en que aquélla se produjo o desplegó sus efectos.

## Capítulo 2: Funciones del Servicio

### Artículo 9.- Funciones del Servicio

1. Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los Clientes derivados de sus relaciones con las Entidades del Grupo, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.
2. Asimismo, es competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección de la clientela y la transparencia, para lo cual el Servicio deberá:
  - a) Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios de inversión y, en general, con respecto a sus relaciones con la Entidad y las Entidades Dependientes en las que, a juicio de éstos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la propia Entidad, u otra Entidad del Grupo, le someta respecto de sus relaciones con los Clientes cuando dicha Entidad lo considere oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los Clientes y la Entidad o las Entidades Dependientes al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.

b) Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Entidad y las Entidades Dependientes y los Clientes.

c) Colaborar con los diferentes departamentos de la Entidad y de las Entidades Dependientes con objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia, así como las buenas prácticas y usos financieros. En especial, colaborar en la preparación o realización, a iniciativa propia o por requerimiento de la Entidad, de informes, recomendaciones y propuestas en relación a esta materia.

d) Hacer llegar a la Dirección de la Entidad, a los efectos del presente Reglamento, recomendaciones y sugerencias sobre todos los aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad, las Entidades Dependientes, y los Clientes.

e) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la normativa de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

f) Recabar y suministrar la información que le sea requerida por los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, en relación con todas las quejas y reclamaciones que conozcan dichos servicios, relativas a la Entidad y/o las Entidades Dependientes. El Titular del Servicio podrá suscribir con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros los acuerdos necesarios para la transmisión de la información por medios telemáticos.

1. El Servicio de Atención al Cliente deberá estar separado funcionalmente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, para garantizar la independencia de sus decisiones y evitar conflictos de intereses.

2. Todos los departamentos y servicios de la Entidad y de las Entidades Dependientes están obligados a facilitar al Servicio, cuantas informaciones precise para el desempeño de sus funciones.
3. El Servicio, a través de su Titular, servirá de conexión con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros correspondientes en relación a las quejas y/o reclamaciones presentadas por los Clientes de la Entidad y/o de las Entidades Dependientes.

### Artículo 10.- Materias excluidas

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a) Las relaciones entre la Entidad, las Entidades Dependientes y sus empleados (salvo que éstos sean Clientes a los que la Entidad o Entidades Dependientes prestan servicio).
- b) Las relaciones entre la Entidad, las Entidades Dependientes y sus accionistas (salvo que éstos sean Clientes a los que la Entidad o Entidades Dependientes prestan servicio).
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Entidad o de las Entidades Dependientes relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones (salvo cuestiones que versen sobre la dilación o negligencia en la toma de las referidas decisiones).
- d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad o Entidades Dependientes contra los Clientes.
- e) Los servicios y productos comercializados o contratados fuera del territorio español. Dicha exclusión no afecta a la posible comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores, y concretamente a los derechos que estos puedan esgrimir como aplicables, recogidos en la Ley 22/2007, de 11 de julio,

sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores.

f) Las que se formulen por los Clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

g) Las dirigidas manifiestamente a impedir el ejercicio de cualquier derecho del Grupo frente al Cliente.

### **Capítulo 3: Obligaciones de la Entidad en relación con el Servicio**

#### **Artículo 11.- Autonomía, deber de confidencialidad y medios**

1. El Titular del Servicio ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.
2. La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.
3. La Entidad se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.
4. La Entidad establecerá los procedimientos y medios adecuados con objeto de permitir que el Servicio:

- Recabe de los distintos departamentos de la Entidad y/o de las Entidades Dependientes toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
- Emita la resolución de la queja y/o reclamación en el plazo establecido al efecto. Si la entidad llegara a prestar servicios de pago, el plazo para la resolución de quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios de pago será de quince días hábiles conforme establecido en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

En consecuencia, el plazo de dos meses establecido en el artículo 21 del presente Reglamento (y concordantes) para la resolución de quejas y reclamaciones deberán entenderse como un plazo de quince días hábiles (y no de dos meses) si la entidad prestara servicios de pago y la queja o reclamación fuera presentada por los usuarios de dichos servicios de pago.

5. La Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

### Artículo 12.- Formación

La Entidad deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. En este sentido, la Entidad y las Entidades dependientes procurarán que el personal del Servicio reciba la necesaria formación en la materia.

### Artículo 13.- Obligaciones de la Entidad y de las Entidades Dependientes

En particular, corresponde a la Entidad y a las Entidades Dependientes:

- a) Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración. Las solicitudes de colaboración se realizarán por parte del Servicio mediante correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la Entidad y de las Entidades Dependientes están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.

- b) Poner a disposición de los Clientes, en la sede de la Entidad y en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la siguiente información:
  - existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;
  - los derechos que le asisten para presentar reclamaciones o quejas, y en el procedimiento para su formulación;
  - obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación, por cualquier medio legítimo, en cualquier dependencia de la Entidad (plazo que será de 15 días hábiles en el supuesto de que la Entidad preste servicios de pago y la queja o reclamación se refieran a dichos servicios de pago);
  - el contenido del presente Reglamento; y
  - referencia al servicio de reclamaciones del supervisor que corresponda, sea el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, u otros servicios de reclamaciones de los supervisores financieros correspondientes indicando su dirección

- postal y electrónica e indicando la necesidad de agotar la vía previa del SAC para poder formular quejas y reclamaciones ante él.
  - Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- c) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio en los términos previstos en el artículo 9º del presente Reglamento.

### **Capítulo 4: Requisitos y procedimiento de las quejas y reclamaciones**

#### **Artículo 14.- Objeto de las quejas y reclamaciones**

Los Clientes de la Entidad y de las Entidades Dependientes podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por la Entidad o por las Entidades Dependientes hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo en los casos excluidos por el artículo 10º del presente Reglamento.

#### **Artículo 15.- Presentación y contenido**

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en 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 Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento 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 D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas, domicilio del reclamante o dirección de contacto que éste indique a efectos de comunicación con el Servicio.
  - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos que considere oportunos para un mejor estudio de la misma.
  - c) Entidad del Grupo, Departamento, oficina u oficinas, o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - d) Declaración expresa relativa a 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.
  - e) Lugar, fecha y firma del interesado o, en su caso, del representante
3. El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
  4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en cualquier oficina de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin, computándose el plazo de dos meses para su resolución (plazo que será de 15 días hábiles en el supuesto de que la Entidad preste servicios de pago y la queja o reclamación se refieran a dichos servicios

de pago) desde su presentación por parte del Cliente, por cualquier medio legítimo en derecho, en cualquier dependencia de la Entidad.

5. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

### Artículo 16.- Plazo

1. La presentación de una queja o reclamación por parte de un Cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
2. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado a la Entidad de cualquier queja o reclamación que le afecte.

### Artículo 17.- Admisión a trámite

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del Cliente por el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio. Se computará en el plazo de dos meses establecido en el artículo 21 siguiente, el tiempo que esté en los departamentos (plazo que será de 15 días hábiles en el supuesto de que la Entidad preste servicios de pago y la queja o reclamación se refieran a dichos servicios de pago).
2. Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente expediente, comunicando el acuse de recibo de la reclamación al cliente.

3. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.
4. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al reclamante para que complete 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.
5. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 21 del presente Reglamento (plazo que será de 15 días hábiles en el supuesto de que la Entidad preste servicios de pago y la queja o reclamación se refieran a dichos servicios de pago).

### Artículo 18.- Inadmisión

1. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
  - Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
  - 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 las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como Clientes.

- Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos, salvo que se amplíe o pueda modificar la anterior o su resolución, en el caso de que dicha información adicional no hubiera podido ser conocida con anterioridad.
  - Cuando haya transcurrido el plazo de dos años al que se refiere el artículo 16 (plazo de dos años a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación).
  - Aquellas cuyo conocimiento quede excluido conforme al artículo 10 del presente Reglamento.
2. Cuando el Servicio tenga 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.
  3. 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 conteste, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
  4. Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.
  5. No obstante, el reclamante tendrá siempre derecho a completar la información por la que la queja o reclamación hubiera sido inadmitida, aun fuera de plazo, en cuyo caso se abriría una nueva queja o reclamación en relación a los mismos hechos.

### Artículo 19.- Tramitación

1. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad del Grupo respecto de la cual se haya efectuado la reclamación, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.
2. En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.
3. Cuando exista conexión entre varias quejas o reclamaciones planteadas por un mismo cliente o varios Clientes, el Servicio podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.
4. En la tramitación de las quejas y reclamaciones se adoptarán las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente en cada momento. Asimismo, los expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

### Artículo 20.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento

1. El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter

vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente, procediéndose al archivo de éste.

2. De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Entidad o de la Entidad Dependiente respecto de la cual se haya efectuado la reclamación a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

### Artículo 21.- Plazo para dictar la resolución

1. El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros correspondientes, o sin esperar plazo alguno, en el supuesto de disconformidad del reclamante con la resolución dictada por el SAC. Si el reclamante fuese un consumidor (excepto si la queja tiene origen en un servicio de pago), no será necesario esperar el transcurso de dos meses sin que el SAC resuelva, pudiendo el consumidor acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros correspondientes transcurrido un mes desde la presentación de la queja o reclamación sin que el Servicio haya resuelto.

El referido plazo de dos meses será de 15 días hábiles en el supuesto de que la Entidad preste servicios de pago y la queja o reclamación se refieran a dichos servicios de pago.

2. No se computará en los citados plazos el tiempo que el reclamante utilice para la subsanación de errores.
3. En todo caso, se advierte a los consumidores de que dispondrán de un plazo máximo de un año para acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o de los servicios de reclamaciones de los supervisores

correspondientes, plazo que computa desde la presentación previa de la Queja o reclamación ante el SAC.

### Artículo 22.- Contenido y notificación de la resolución

1. Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular con el principio de equidad. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.
2. Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o, en su caso en función de la actividad de las Entidades Dependientes, a los servicios de reclamaciones de cualquier otro supervisor competente.
3. Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

## Capítulo 5: Efectos de la resolución

### Artículo 23.- Efectos de la resolución para el reclamante.

1. El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.
2. Sin perjuicio de ello, el Servicio podrá dirigirse al reclamante al objeto de recabar su aceptación por escrito.
3. La aceptación se hará en los propios términos de la resolución.
4. La aceptación de la resolución será notificada a la Entidad por el Servicio.

### Artículo 24.- Efectos de la resolución para la Entidad y, en su caso, las Entidades Dependientes

1. La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad y, en su caso, a la Entidad del Grupo respecto de la cual se haya efectuado la reclamación.
2. La Entidad o, en su caso, las Entidades Dependientes, la ejecutarán en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.



## Capítulo 6: Informe Anual

### Artículo 25.- Del Informe Anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración u órganos equivalentes de todas las entidades del grupo un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.
2. El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:
  - a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y 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.
3. La Entidad podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

4. Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual de cada una de las Entidades del Grupo.

### Artículo 26.- Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros

1. La Entidad atenderá, por medio del Titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en su propio reglamento.

La Entidad adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

### Artículo 27.- Verificación del presente Reglamento

El presente Reglamento y sus posibles modificaciones serán sometidos a la verificación del Banco de España, como supervisor de la entidad dominante del grupo, a efectos de su Servicio de Atención al Cliente.

### Disposición Final Única

En todo lo no previsto en este Reglamento, será de aplicación 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 y, caso de que la

entidad prestase servicios de pago, el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

## ANEXO 1

Las Entidades Dependientes de Miralta Finance Bank, S.A. a las que resulta de aplicación el Reglamento de Defensa del Cliente una vez sus respectivos Consejos de Administración se adhieran al mismo son:

- Miralta Asset Management, S.A.U.

## **ANEXO II**

### Datos de Contacto del Servicio de Atención del Cliente

-Grupo Miralta Bank

Departamento de Atención al Cliente

Plaza Manuel Gomez Moreno, 2, Planta 17-A Edificio Alfredo Mahou. 28020

Madrid

Remita un email a: [sac@miraltabank.com](mailto:sac@miraltabank.com)

