

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE REVOLUT BANK UAB, SUCURSAL EN ESPAÑA

ARTÍCULO 1º.- OBJETO DEL PRESENTE REGLAMENTO.

El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Revolut Bank UAB, sucursal en España (en adelante, la "Entidad"), de acuerdo 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, en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la 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 y en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

ARTÍCULO 2º.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Las normas recogidas en el presente Reglamento serán de aplicación a la tramitación de 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 financieros prestados por la Entidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de sus 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.

ARTÍCULO 3º.- APROBACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO Y SUS MODIFICACIONES.

El Director General de la Entidad ha aprobado el presente Reglamento. Las posibles modificaciones que deban tener lugar en el futuro serán también aprobadas por el Director General y sometidas a la revisión y verificación positiva del Banco de España.

ARTÍCULO 4º.- DEFINICIONES.

Clientes: todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad.

Reclamaciones: las presentadas por los Clientes 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 y que deriven de presuntos incumplimientos por la Entidad de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Quejas: las presentadas por los Clientes por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Entidad.

Buenas prácticas: aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de negocios financieros.

Normas de transparencia y protección de la clientela: aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas y que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

ARTÍCULO 5º.- INDEPENDENCIA Y COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Servicio de Atención al Cliente de la Entidad es un órgano dotado de autonomía e independencia de los servicios comerciales y operativos para garantizar la independencia de sus decisiones y evitar conflictos de interés, y creado con el objeto de atender las quejas y reclamaciones definidas en el artículo 2 del presente Reglamento.

Todos los departamentos y servicios de la entidad y de su Grupo están obligados a facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones precise para el desempeño de sus funciones, bajo los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente serán vinculantes para la Entidad, pero no así para los clientes, quienes podrán acudir a las demás instancias legalmente establecidas.

ARTÍCULO 6º.- DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

La designación del titular se hará por el Director General de la Entidad en el plazo máximo de tres meses a contar desde el momento del cese del anterior titular y será comunicada al servicio de reclamaciones del Banco de España, así como a las autoridades supervisoras correspondientes.

La designación se hará por un plazo de cuatro años que podrá renovarse por iguales períodos de tiempo mediante acuerdo expreso del Director General de la Entidad.

ARTÍCULO 7º.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El desempeño del cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que puedan impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad.

No podrán ser elegidos para el cargo:

- Las personas inhabilitadas conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no se haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.
- Los que se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se haya dictado auto de apertura de juicio oral.
- Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, societarios, contra la Hacienda Pública, contra los derechos de los trabajadores, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad.
- Los que estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o de dirección de entidades financieras.

ARTÍCULO 8º.- CESE DEL CARGO DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Haber incurrido en alguna causa de inelegibilidad del artículo 7 anterior.

- Incapacidad sobrevenida.
- Por voluntad del Titular, mediante la dimisión o renuncia al cargo.
- Haber transcurrido el plazo para el cual fue nombrado sin que se haya acordado su renovación.
- Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.
- El mantenimiento de una actitud perjudicial que afecte la honorabilidad y buena imagen de la Entidad.
- Por decisión motivada del Director General de la Entidad fundamentado en causas de cese objetivas y graves.

ARTÍCULO 9º.- FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Las quejas y/o reclamaciones podrán ser presentadas, personalmente o mediante representación, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos faciliten la lectura, impresión y conservación de los documentos y de conformidad con las exigencias previstas en la normativa de firma electrónica, así como por correo postal. Además, deberán constar los siguientes datos:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y en su caso de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del Documento Nacional de Identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja y/o reclamación.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja y/o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y/o reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, ante cualquier oficina de la Entidad abierta al público, por correo postal, a través de la App, de la dirección específica de correo electrónico o por teléfono recogidos en el Anexo 1 del presente Reglamento. Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso

de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

Según se reciban, serán dadas de alta dejando constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo para su resolución, que variará en función del tipo de cliente y de la materia a la que se refiera la reclamación, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 del presente reglamento.

Una vez dada de alta la reclamación, le será asignada automáticamente un número de registro. Asimismo, se enviará por escrito un acuse de recibo al interesado. La queja y/o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja y/o reclamación, se requerirá al firmante para que, en el plazo de diez días naturales, complete la documentación remitida con el apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámite. Si la documentación requerida fuese aportada fuera del plazo indicado, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los hechos objeto de la mencionada queja o reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo de los plazos para resolver previsto en el artículo 10.

ARTÍCULO 10º.- PLAZOS PARA LA PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES.

La presentación de las quejas y/o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente deberá hacerse dentro del plazo de cinco años a contar desde el día en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Los plazos para resolver las reclamaciones contarán a partir del día en que la queja y/o reclamación se presentó ante esta entidad, por cualquiera de los medios admitidos para ello, y serán los siguientes en función de la tipología de reclamación, y de la condición del reclamante:

- Para aquellas reclamaciones interpuestas tanto por consumidores como por no consumidores, que versen sobre materias que se enmarquen en el ámbito de aplicación del Real Decreto ley 19/2018 de 23 de noviembre de “Servicios de Pago y otras medidas financieras urgentes” (en lo sucesivo Decreto Ley de Servicios de

Pago), que traspone la directiva europea (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo comúnmente denominada PSD2, el plazo será de quince días hábiles.

A este respecto, en aquellas reclamaciones cuyo ámbito de aplicación se enmarque en dicho Real Decreto de Servicios de pago, y de conformidad con lo establecido en el apartado 2º del artículo 69 de dicha norma, " En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, 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".

- Para aquellas reclamaciones interpuestas por consumidores que versen sobre materias que queden fuera del ámbito de aplicación del Decreto Ley de Servicios de Pago mencionado en el apartado anterior, el plazo será de un mes, de conformidad con lo establecido en el artículo 18.1 a) de la Ley 7/2017 de Resolución Alternativa de Conflictos.
- Para aquellas reclamaciones interpuestas por no consumidores cuyo ámbito de aplicación quede fuera de lo establecido en el Real Decreto Ley de Servicios de Pago mencionado en el apartado a) del presente artículo, el plazo será de dos meses.

ARTÍCULO 11º.- ADMISIÓN A TRÁMITE.

Serán admitidas a trámite todas aquellas quejas o reclamaciones que no se encuentren en los siguientes casos:

- 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 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 el artículo 2 de este Reglamento.

- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento.

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.

El interesado podrá en todo caso subsanar la causa por la que su queja o reclamación fue inadmitida, incluso fuera del plazo otorgado para ello en el párrafo anterior, mediante la presentación de una nueva queja o reclamación.

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.

ARTÍCULO 12º.- TRAMITACIÓN.

Admitida a trámite una queja y/o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba complementarios considere pertinentes para adoptar su decisión.

La paralización del procedimiento por causas imputables al reclamante suspenderá los plazos de tramitación previstos, según las materias de que se trate, en el artículo 10.

ARTÍCULO 13º.- 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 al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, produciéndose el archivo de la queja o reclamación.

ARTÍCULO 14º.- FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN.

El expediente deberá finalizar en los plazos máximos establecidos, según la materia de que se trate, en el artículo 10 del presente reglamento contados en todos los casos, a partir del día en que la queja y/o reclamación se presentó ante esta entidad, sea ante el Servicio de Atención al Cliente o en cualquiera de las oficinas, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10 del presente Reglamento. Las quejas y reclamaciones serán trasladadas a la instancia que proceda a la mayor brevedad posible.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la queja y/o reclamación planteada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán expresarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, según hayan designado de forma expresa y, en ausencia de tal indicación, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Transcurrido el plazo de resolución previsto en este Reglamento sin que le haya sido notificada la decisión y conforme se indica en el siguiente artículo, el reclamante podrá dirigirse en segunda instancia a los servicios de reclamaciones correspondientes del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

La resolución del Servicio de Atención al Cliente hará constar expresamente la posibilidad del cliente de acudir a los servicios de reclamaciones mencionados que correspondan, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento.

ARTÍCULO 15º.- POSIBILIDAD DE ACUDIR AL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL SUPERVISOR FINANCIERO COMPETENTE POR AGOTAR LA VÍA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

En caso de disconformidad con la resolución que se dicte, o en el caso de no recibir respuesta a su reclamación en el plazo establecido en el artículo 10 podrá el reclamante acudir, en su caso, al servicio de reclamaciones que corresponda en función de la materia de que se trate.

Para poder formular las quejas y reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de:

- Banco de España: Departamento de Conducta de Entidades.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores: Departamento de inversores.

- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Es necesario agotar previamente la vía del Servicio de Atención al Cliente.

Solo en caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros será de un año, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, por cualquiera de las instancias admitidas en el reglamento.

ARTÍCULO 16°.- INFORME ANUAL.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente, presentará ante el Director General de la entidad, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas con conformación sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivo y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia con vista a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

En caso de que la Sucursal formule cuentas anuales, se integrará al menos un resumen del informe en la memoria anual.

ARTÍCULO 17°.- DEBERES DE INFORMACIÓN.

La Entidad pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página Web la información siguiente:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, al que el reclamante podrá presentar su queja y/o reclamación y de los derechos que asisten a dichos clientes para presentar sus quejas y/o reclamaciones y forma de interponerlas.

- La obligación por parte de la Entidad de atender las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes o representantes, en los plazos indicados en el artículo 10 del presente Reglamento.
- Referencia a 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, 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 quejas y reclamaciones ante ellos.
- El Reglamento de funcionamiento.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección de servicios financieros.

ANEXO 1
DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Correo electrónico: reclamaciones@revolut.com
2. Teléfono: +34 900 94 32 45