

Reglament per a la Defensa del Client del Grup ICF

ÍNDEX

TÍTOL I. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ	3
Article 1. Objecte.....	3
Article 2. Àmbit d'aplicació	3
TÍTOL II. SERVEI D'ATENCIÓ A CLIENTS	3
CAPÍTOL I: MISSIÓ, ESTRUCTURA I TITULAR.....	3
Article 3. Missió	3
Article 4. Estructura bàsica del SAC	3
Article 5. Titular del SAC	4
CAPÍTOL II. TRAMITACIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS	5
Article 6. Finalitat	5
Article 7. Presentació de queixes o reclamacions	5
Article 8. Termini de presentació i resolució.....	6
Article 9. Exclusions.....	6
Article 10. Admissió a tràmit	6
Article 11. Tramitació.....	7
Article 12. Aplanament i desistiment.....	7
Article 13. Final del procediment.....	8
Article 14. Notificació	8
Article 15. Acceptació del Reglament.....	8
TÍTOL III. ALTRES ASPECTES	9
Article 16. Relació amb els serveis de reclamacions	9
Article 17. Informe Anual	9
Article 18. Aprovació	9
ANNEX	10

TÍTOL I. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Article 1. Objecte

Aquest Reglament regula l'activitat i el funcionament del Servei d'Atenció al Client (el Servei o SAC) de l'Institut Català de Finances i de les entitats del seu Grup que es relacionen en l'Annex que s'adjunta i que forma part d'aquest Reglament (d'ara endavant, el Grup o el Grup ICF).

El Servei es regeix per la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer, per 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 (en endavant, també l'Ordre), i per la resta de normativa que li sigui d'aplicació.

Article 2. Àmbit d'aplicació

El Servei d'Atenció al Client del Grup ICF, d'acord amb els requisits i les limitacions descrites en aquest Reglament, té per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els seus clients i usuaris de serveis financers, referides als seus interessos i drets legalment reconeguts, derivades dels contractes, de la normativa bancària de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

Tindran la consideració de **queixes** als efectes d'aquest Reglament, les referides al funcionament dels serveis financers prestats als clients i usuaris, i presentades per les tardances, desatencions o qualsevol altra tipus d'actuació que s'observi en el seu funcionament.

S'entén per **reclamacions**, les presentades pels clients i usuaris de serveis financers del Grup ICF – que pretenguin obtenir la restitució del seu interès o dret- i posin de manifest fets concrets referits a accions o omissions que suposin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos o drets per incompliment dels contractes, de la normativa bancària de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

TÍTOL II. SERVEI D'ATENCIÓ A CLIENTS

CAPÍTOL I: MISSIÓ, ESTRUCTURA I TITULAR

Article 3. Missió

El Servei d'Atenció al Client té la missió de protegir els drets i interessos legítims dels clients i usuaris dels serveis financers del Grup ICF. En el compliment d'aquesta missió atindrà les queixes i reclamacions que li presentin i assessorarà clients, usuaris, i directius i empleats del Grup ICF sobre els drets en matèria de transparència i protecció de la clientela, així com sobre les bones pràctiques i usos financers.

Article 4. Estructura bàsica del SAC

4.1. El Servei dependrà jeràrquicament de la Direcció responsable de les funcions de control i compliment i rendirà comptes al Conseller Delegat i a la Comissió Mixta d'Auditoria i Control, amb total independència i autonomia dels serveis comercials i operatius del Grup, de manera que es garanteixi que aquell prengui de manera autònoma les seves decisions referents a l'àmbit de la seva activitat.

4.2. El Servei comptarà amb els mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per a l'acompliment de les seves funcions. En particular, s'adoptaran les accions necessàries per tal que el personal del Servei disposi d'un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels clients de serveis financers. Es garantirà també que la transmissió de la informació requerida pel Servei a la resta d'àrees i unitats del Grup respongui als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació que es detallen a l'article 6 de l'Ordre.

4.3. Tots els membres del SAC guardaran secret de totes les dades i informacions que rebin en l'exercici de les seves funcions i no podran utilitzar-les en benefici propi, ni facilitar a tercers, sense perjudici de les obligacions de transparència i informació que imposi la legislació vigent. Exerciran les seves funcions evitant els conflictes d'interès i comunicant-ho, en tot cas, al superior jeràrquic qui decidirà el tractament més convenient d'acord amb els principis d'aquest Reglament.

Article 5. Titular del SAC

5.1. El titular del SAC és nomenat per la Junta de Govern de l'ICF, a proposta de la Comissió de Nomenaments i Retribucions, per termini indefinit, havent-se de notificar la seva designació per escrit a l'autoritat o autoritats supervidores corresponents per raó de la seva activitat.

5.2. El titular del SAC haurà de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional, i amb coneixements i experiència adequats per exercir les seves funcions en els termes que estableix l'apartat primer de l'article 5 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març.

5.3. No podran exercir la responsabilitat de titular del Servei d'Atenció al Client:

- a) Persones fallides i concursades no rehabilitades.
- b) Persones inhabilitades o suspeses, penal o administrativament, per exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats.
- c) Persones amb antecedents penals per delictes de falsedat contra la Hisenda Pública, insolvència punible, d'infidelitat en la custòdia de documents, de violació de secrets, de blanqueig de capitals, de malversació de caudals públics, de revelació de secrets o contra la propietat.
- d) Els que tinguin sota la seva responsabilitat funcions operatives o comercials en el Grup.

5.4. El titular del Servei cessarà per alguna de les següents causes:

- a) Per acord motivat de la Junta de Govern.
- b) Per pèrdua dels requisits que condicionen la seva elegibilitat de conformitat amb aquest Reglament i la normativa aplicable.
- c) Per mort o incapacitat sobrevinguda.
- d) Per renúncia.
- e) Per causar baixa en la seva relació laboral amb el Grup.

Quan el càrrec estigui vacant, la Junta de Govern haurà de designar un nou titular del Servei dins dels trenta dies immediats següents a la data en què s'hagi produït la vacant.

CAPÍTOL II. TRAMITACIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

Article 6. Finalitat

6.1. El procediment de presentació, tramitació, resolució i notificació de les queixes i reclamacions té com a finalitat atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels clients i usuaris en les instàncies habilitades pel Grup ICF: el propi SAC i, donat el cas, en les dependències pròpies obertes al públic.

6.2. El Grup ICF donarà compliment al que s'estableix en l'apartat 9 de l'Ordre i posarà a disposició de clients i usuaris a través de la pàgina web i, donat el cas en les dependències pròpies obertes al públic, la informació següent:

- a) L'existència del Servei d'Atenció al Client, tot indicant-ne l'adreça postal i electrònica.
- b) L'obligació per part del Grup d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels seus clients o usuaris de serveis financers en el termini de 2 mesos des de la seva presentació en les instàncies habilitades.
- c) El present Reglament.
- d) Segons correspongui, referències als serveis de reclamacions dels organismes competents, amb especificació de la seva adreça postal i electrònica, i de la necessitat d'exhaurir la via del Servei d'Atenció al Client per poder formular queixes davant d'aquells.
- e) Referències a la normativa de transparència i protecció de clients dels serveis financers.

Article 7. Presentació de queixes o reclamacions

7.1. Totes les persones usuàries o clients de serveis financers prestats pel Grup ICF tenen el dret de presentar queixes o reclamacions davant del Servei d'Atenció al Client sobre les matèries contingudes en aquest Reglament i d'acord amb les seves normes.

7.2. La presentació i tramitació de queixes o reclamacions tindrà caràcter gratuït, i no es podrà exigir al client o a l'usuari de serveis financers del Grup cap pagament per aquest concepte.

7.3. La presentació de les queixes o reclamacions podrà efectuar-se, personalment o mitjançant representació degudament acreditada, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i en aquests casos s'ajustin a les exigències previstes en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

7.4. El procediment de resolució s'iniciarà mitjançant la presentació d'un escrit de queixa o reclamació per qualsevol dels mitjans esmentats en l'apartat anterior, en el qual es farà constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de la persona interessada i, si escau, de la persona que la representi, degudament acreditada: número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides al registre públic per a les jurídiques, juntament amb la identificació del mitjà preferent i/o ell lloc a efectes de notificacions.
- b) Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita pronunciament, acompanyat dels documents i mitjans de prova que consideri oportuns i estiguin al seu abast.
- c) Identificació de l'oficina, departament o servei on s'haguessin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- d) Declaració del reclamant sobre el fet que no té coneixement que la matèria objecte de queixa o reclamació està essent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral, o judicial.
- e) Lloc, data i signatura

- g) Òrgan al qual s'adreça, sense perjudici que se li donarà la tramitació que resulti d'aplicar el sistema previst en aquest Reglament.

Article 8. Termini de presentació i resolució

8.1. El termini màxim de presentació de queixes o reclamacions serà de 2 anys a comptar des de la data en que el client o usuari dels serveis financers del Grup tingui coneixement dels fets que les hagin causat.

8.2. Qualsevol queixa o reclamació presentada fora d'aquest termini no serà admesa pel Servei d'Atenció al Client, així com tampoc les relatives a matèries que no siguin de la seva competència d'acord amb aquest Reglament.

8.3. El Servei d'Atenció al Client disposarà d'un termini màxim de dos mesos per dictar un pronunciament sobre la queixa o reclamació presentada. Aquest termini s'iniciarà en la data de presentació d'aquesta en qualsevol de les instàncies habilitades a què es refereix l'article 6 d'aquest Reglament, que quedarà provada per la data de recepció del document, sigui informàtica o a través de registre oficial.

Article 9. Exclusions

9.1. Queden, en tot cas, excloses de la competència del Servei, les queixes i reclamacions:

- a) Que tinguin a veure amb les relacions laborals entre les empreses del Grup i els seus empleats, amb altres entitats de crèdit, així com les relatives a relacions societàries.
- b) Referents a la discrecionalitat del Grup pel que fa a la realització de qualsevol contracte, operació o servei, així com aquells pactes o condicions en què així s'estableixi, excepte quan el contingut de la queixa o reclamació es refereixi a l'existència d'una dilació o negligència en la presa de la decisió per part del Grup.
- c) Les que, amb intenció clara i manifesta del client, tinguin per objecte entorpir o dilatar l'exercici de qualsevol dret del Grup ICF.

Article 10. Admissió a tràmit

10.1. Presentada una queixa o reclamació, el Servei d'Atenció al Client analitzarà la seva admissió a tràmit, procedirà a l'obertura del corresponent expedient i notificarà la recepció per escrit al reclamant, deixant constància explícita de la data de presentació a efectes del còmput del termini màxim de dos mesos que té per a resoldre l'expedient.

10.2. Si es considerés que la reclamació no es troba suficientment acreditada respecte la identitat del reclamant o no és possible establir amb claredat els fets objecte de queixa o reclamació, es requerirà al signant per completar la documentació tramesa en el termini màxim de 10 dies naturals, advertint que si no ho fes així s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap més tràmit. Aquest termini no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos previst en l'article 8.3.

10.3. No obstant, en cas d'arxivament per manca de documentació, el reclamant podrà interposar una nova queixa o reclamació en un altre nou procediment encara que sigui sobre els mateixos fets.

10.4. Només es podrà rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes o reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per la tramitació i no puguin ser esmenats, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
- b) Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions diferents que siguin competència d'òrgans administratius, arbitral o judicials, o si aquella està pendent de resolució o litigi, o l'afer ja s'hagi resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requeriments establerts en l'article 2 d'aquest Reglament.
- d) Quan la queixa o reclamació repeteixi altres anteriorment resoltes, presentades pel mateix client i en relació als mateixos fets.
- e) Quan haig transcorregut el termini de 2 anys per a la presentació de queixes o reclamacions previst en l'article 8 d'aquest Reglament.
- f) Aquelles queixes o reclamacions excloses tal i com exposa l'article 9 d'aquest Reglament.

10.5. La inadmissió es posarà de manifest a l'interessat a través d'una resolució motivada, donant-li un termini de 10 dies naturals per que presenti les seves al·legacions i, un cop rebudes aquestes i de mantenir-se les causes de la inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada, indicant-li el dret que té d'acudir als serveis de reclamacions dels organismes competents.

Article 11. Tramitació

11.1. Admesa a tràmit una queixa o reclamació, el Servei d'Atenció al Client podrà recollir en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis del Grup ICF, totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió. En totes les sol·licituds d'informació s'informarà expressament del termini reglamentari de resposta establert en l'apartat 11.2 següent.

11.2. En compliment del que s'estableix a la lletra d) del número 3 de l'article 8 de l'Ordre, tots els departaments i serveis del Grup ICF hauran de facilitar al SAC totes les informacions, documents i mitjans de prova que sol·licitin en l'exercici de les seves funcions, amb subjecció als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació. També els reclamants han de complir els requeriments d'informació complementària que els pugui sol·licitar el SAC amb subjecció al principi de rapidesa, en el termini previst per a les esmenes de defectes a l'article 10.2. del present Reglament.

Article 12. Aplanament i desistiment

12.1. En el cas que el Grup rectifiqués la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, el Servei ho comunicarà a la instància competent i ho justificarà documentalment.

12.2. Els interessats podran desistir de les seves queixes o reclamacions en qualsevol moment, la qual cosa donarà lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat. En tot cas, el desistiment haurà de ser escrit i exprés, i si la queixa o reclamació la formulen dues o més persones, el desistiment només afectarà aquells que ho hagin fet de la manera establerta anteriorment.

12.3. Tant en els casos d'aplanament del Grup com de desistiment del client o de l'usuari de serveis financers del Grup, es procedirà a l'arxivament de la reclamació sense cap més tràmit.

Article 13. Final del procediment

13.1 L'expedient haurà de finalitzar mitjançant resolució en el termini màxim de dos mesos a partir de la data en què la queixa o reclamació sigui presentada en qualsevol de les instàncies habilitades a què es refereix l'article 6 d'aquest Reglament.

13.2. La resolució serà sempre motivada, i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, basant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com en les bones pràctiques i usos financers; tot això d'acord amb l'article 15 de l'Ordre.

13.3. Les resolucions que es dictin faran esment expressament de la facultat que assisteix el reclamant per a, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir als serveis de reclamacions dels organismes competents per raó de la matèria, sense perjudici que els interessats puguin exercir qualsevol altre mitjà de reclamació que estimin oportú.

Article 14. Notificació

14.1. La resolució justificada que posi fi al procediment es notificarà als interessats en els termes que preveu l'apartat següent.

14.2. Qualsevol resolució serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la data en què hagi estat dictada, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits previstos en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, segons hagi designat de forma expressa el reclamant i, en cas que no existeixi tal indicació, a través del mateix mitjà en què hagi estat presentada la queixa o reclamació. Haurà de contenir el text de la resolució, amb indicació de les instàncies que contra aquesta siguin procedents, termini per interposar, i lloc d'interposició.

14.3. L'acreditació de la notificació efectuada s'incorporarà a l'expedient. En el supòsit que l'interessat o el seu representant rebutgi la notificació, es farà també constar a l'expedient, especificant les circumstàncies de l'intent de notificació i es tindrà per efectuat el tràmit.

Article 15. Acceptació del Reglament

La presentació d'una queixa i una reclamació suposa l'acceptació d'aquest Reglament.

TÍTOL III. ALTRES ASPECTES**Article 16. Relació amb els serveis de reclamacions**

El Grup ICF atendrà per mitjà del titular del Servei d'Atenció al Client els requeriments que el servei de Reclamacions dels organismes competents pugui efectuar-li en l'exercici de les seves funcions, en els terminis que determini d'acord amb l'establert en les normes que li siguin d'aplicació.

Article 17. Informe Anual

Dintre del primer trimestre de cada any, el Servei d'Atenció al Client presentarà davant de la Junta de Govern de l'ICF un informe explicatiu del desenvolupament de la funció durant l'exercici precedent, d'acord amb l'establert a l'article 17 de la ordre ECO/734/2014 d'11 de març.

Article 18. Aprovació

18.1. El present Reglament ha estat aprovat per acord de la Junta de Govern de l'ICF.

18.2. L'aplicabilitat d'aquest Reglament a les diferents empreses del Grup ha d'estar aprovat pels òrgans de govern d'aquestes. El referit acord ha de incloure l'expressa i concreta acceptació del titular del SAC designat per la Junta de Govern de l'ICF.

ANNEX**Societats integrants del grup ICF als efectes d'aquest Reglament i data de decisió per l'òrgan pertinent:**

Entitat
Institut Català de Finances, aprovat per la Junta de Govern, el 7 de febrer de 2019
Instruments Financers per a Empreses Innovadores, SL (IFEM), aprovat pel Consell d'Administració de 20 de març de 2019
Institut Català de Finances Capital, SL (ICF Capital), aprovat pel Consell d'Administració de 27 de març de 2019

Dades del contacte amb el Servei d'Atenció al client

Adreça Postal: Servei d'Atenció al Client. Gran Via de les Corts Catalanes, 635, 6^a planta. 08010 Barcelona.
Telèfon: 933428410 Fax: 934873787.

Adreça electrònica <http://www.icf.cat/ca/common/servei-datencio-al-client>

Correu Electrònic: sac@icf.cat