

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE OPEL BANK, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

PREÁMBULO

I. El presente reglamento viene a dar cumplimiento al Artículo 29 de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (en adelante la “**Ley 44/2002**”) que impone a las entidades de crédito “la obligación de atender las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos las entidades deberán disponer de un Servicio de Atención al Cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones de aquéllos clientes o usuarios de relación con las operaciones concretas que les afecten y con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de las obligaciones contractuales, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Para dar cumplimiento a esta exigencia legal, se ha designado un Servicio de Atención al Cliente, al frente del cual se encuentra el Titular del Servicio de Atención al Cliente. Por su parte el Artículo 31 de la Ley 44/2002, previó que “El Ministro de Economía establecerá los requisitos a respetar por el Servicio de Atención al Cliente así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones, pudiendo a este fin exigir, en su caso, las adecuadas medidas de separación de sus integrantes de los restantes servicios comerciales u operativos de las entidades, someter a verificación administrativa su funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio y exigir la inclusión en una memoria anual de las entidades de un resumen de los aspectos más destacables de la actuación del departamento servicio de atención al cliente durante el ejercicio que corresponda”.

Mediante la Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de Marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras (en adelante la “Orden ECO/734/2004”) se produjo el desarrollo reglamentario, previsto en el Art. 31 de la Ley 44/2002.

La Orden ECO/734/2004 tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los servicios especializados en atender las quejas y reclamaciones que presenten los clientes e impone que dichos requisitos y procedimientos sean establecidos en un “Reglamento para la Defensa del Cliente”, (Art. 8.1 de la Orden ECO/734/2004).

El REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE (en adelante el “**Reglamento**”) viene a dar cumplimiento a este marco reglamentario, de forma que se contemple el derecho que asiste a los clientes de la Sucursal a que sean atendidas sus quejas y reclamaciones, así como las condiciones organizativas y procedimentales exigibles para asegurar el ejercicio efectivo de dicho derecho.

II. Cabe destacar los deberes de información y publicidad contenidos en la Orden ECO/734/2004. En primer lugar, se impone al Servicio de Atención al Cliente la exigencia de elaborar y presentar un informe anual ante la Dirección General de la Sucursal, dentro del primer trimestre de cada año.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Sucursal.

Según lo dispuesto en el Art. 17 de la Orden ECO/734/2004 el contenido mínimo del informe será:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas, 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.
- d) Recomendaciones y sugerencias derivadas de la experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

En segundo lugar, se exige que el Reglamento sea puesto a disposición de los clientes en las oficinas de OPEL BANK, S.A., Sucursal en España.

La Orden ECO/734/2004, en su Art. 9, exige también, que debe ser puesta a disposición del cliente, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público (y en la página web si se realizan contrataciones telemáticas), la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones efectuadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquiera de las instancias de la Sucursal previstas, al efecto, en el Reglamento.
- c) Referencia al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, sus datos de contacto y la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular reclamaciones ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.
- d) El Reglamento para la Defensa del Cliente
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

PROCEDIMIENTO

I. LAS FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

1. Tramitar y dar respuesta a las quejas y reclamaciones de los clientes y preparar el informe anual.
2. Preparar el pliego de alegaciones y dar la correspondiente respuesta a los requerimientos del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, las Oficinas de Servicio al Consumidor, o de cualquier otro organismo oficial de arbitraje.
3. Comunicar a los departamentos competentes en cada caso, los expedientes tramitados y su resolución, para que se proceda a auditar o analizar el origen de las quejas o reclamaciones, con la finalidad de identificar deficiencias internas de funcionamiento, y buscar e implantar alternativas que mejoren el resultado final y eviten la repetición de la incidencia.

Quedarán excluidas del presente Reglamento las quejas y reclamaciones formuladas por quienes no sean usuarios o no hayan sido usuarios de algún servicio o no mantengan o hayan mantenido una relación contractual directa con OPEL BANK, S.A., Sucursal en España.

A los efectos del punto 1 anterior se entenderá por queja, cualquier tipo de actuación deficiente de la Sucursal, entre ellas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por la Sucursal y presentadas por la tardanza, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente o anómala que se observe en su funcionamiento. Por su parte, se considerarán reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Sucursal que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa sobre transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

II. ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

A. Estructura básica

El Servicio de Atención al Cliente es una unidad de trabajo de Opel Bank S.A., Sucursal en España, que actualmente está incardinada en la Función de Compliance de la Entidad y su separación del resto de los servicios comerciales u operativos garantiza la toma autónoma de decisiones referentes al ámbito de su actividad.

La Sucursal se asegurará de que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y de que la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de los servicios se preste con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Todos los miembros del Servicio de Atención al Cliente guardarán secreto de cuantos datos e informaciones reciban en el desempeño de sus funciones, y no podrán utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceros, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información que imponga la legislación vigente. Desempeñarán sus funciones evitando los conflictos de interés, comunicándolos, en todo caso, al superior jerárquico, y, si no fueran evitables, absteniéndose de conocer del asunto y cediendo la competencia a otro miembro del Servicio de Atención al Cliente.

Existirá conflicto de interés cuando la queja o reclamación se refiera a hechos, actos o contratos relacionados directamente con persona o personas respecto de las que se tiene amistad, enemistad, parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad, cónyuge de los parientes hasta el mismo grado, o hubiera habido relación profesional o mercantil, salvo que, en este último caso, sea mínima.

B. El Titular del Servicio de Atención al Cliente

B.1. Duración del mandato y, en su caso, posibilidad de renovación.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la Dirección General de Sucursal, por un plazo indefinido, entre quienes sean empleados de la Sucursal y concurren las condiciones exigidas en el apartado 1 del Art. 5 de la Orden ECO/734/2004, es decir, deberán ser personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre 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 a los efectos previstos en la Orden ECO/734/2004, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

Se procederá a la mayor brevedad posible a su comunicación al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España y al correspondiente registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia

B.2. Incompatibilidad, inelegibilidad y cese.

El título de Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de otra actividad privada fuera de la Sucursal, ya sea por cuenta propia o por cuenta ajena. También será incompatible con el desempeño de cualquier cargo público, o actividad pública, excepto que dicho cargo o actividad sea consecuencia, directa o indirecta, de la condición de Titular del Servicio de Atención al Cliente.

No podrán ser elegibles quienes estén sometidos a un procedimiento penal por delito doloso, quienes aparezcan incluidos en registros de solvencia patrimonial con obligaciones pendientes de cumplimiento, quienes hayan sido inhabilitados para el ejercicio de cargos de administración o dirección en entidades financieras, quienes hayan sido sancionados como responsables de comisión de infracciones tipificadas por las leyes reguladoras de las actividades desarrolladas por las entidades de crédito.

Dado que el nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente se produce por plazo indefinido, Dirección General de la Sucursal podrá cesarlo en cualquier momento, siempre que medie causa grave y justificada, y con consentimiento previo de la Función de Compliance de la Entidad, motivando su decisión y notificándola al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

En todo caso cesará cuando, de forma sobrevenida, concorra causa de inelegibilidad, incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función, o incompatibilidad sobrevenida.

El Titular podrá renunciar al cargo, notificándolo a la Dirección General de la Sucursal.

III. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES

A. Presentación de quejas o reclamaciones

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las presentadas por clientes o por usuarios de servicios de la Sucursal por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Sucursal contra la que se formula la queja.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por clientes o por usuarios de servicios de la Sucursal 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 Sucursal reclamada que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la entidad reclamada, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

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

A.1. Lugar de presentación

Los clientes y usuarios de servicios prestados por OPEL BANK, S.A., Sucursal en España podrán presentar sus quejas y reclamaciones, directamente o por medio de representante, ante el Servicio de Atención al Cliente, según el detalle que se incluye en el Anexo 1 a este Reglamento.

En el supuesto de presentación de la queja o reclamación en las oficinas de la Sucursal, el receptor trasladará la queja o reclamación al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad posible iniciándose el cómputo del plazo de dos meses para resolver desde la presentación de la queja o reclamación en dichas oficinas.

A.2. Forma de presentación

La presentación podrá realizarse por cualquier medio de comunicación cuya constancia escrita quede acreditada.

También serán válidas las comunicaciones a través de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a los requisitos establecidos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que necesariamente deberán constar las menciones que se expresan continuación, además deberán aportarse las pruebas documentales que obren en poder del reclamante y en las que funde su queja o reclamación.

La reclamación deberá contener los siguientes datos relativos al cliente y a la reclamación:

- a) Nombre o denominación social y CIF para las personas jurídicas y, en su caso, los datos referidos a registro público, nombre y DNI de la persona que las represente, debidamente acreditada. En el caso de personas físicas, nombre y DNI y, en su caso, de la persona que las represente debidamente acreditada. En caso de que la reclamación incluya datos de carácter personal, deberá manifestarse expresamente el consentimiento al tratamiento de dichos datos (Art. 6 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales).
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

- c) Identificación del departamento donde se haya producido el hecho o hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de la existencia de procedimiento administrativo, arbitral o judicial versando sobre la materia objeto de reclamación o queja.
- e) Lugar y fecha y firma.
- f) Pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

B. Admisión a trámite

Recibida la reclamación o queja en la Sucursal, y siempre que no hubiese sido ya resuelta a favor del cliente, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, sin que por ello se modifique el plazo máximo para resolver.

El plazo máximo para la presentación de una queja o reclamación es de cinco años desde la fecha en que se produjeron los hechos causantes de la queja o reclamación. Sin perjuicio de dicho plazo, el cliente dispone en todo caso de un plazo máximo de dos años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos reclamados, para la presentación de una queja o reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente procederá a acusar recibo por escrito de la reclamación en el plazo de 10 días hábiles, informando al interesado, en caso de que resulte procedente, de que sus datos personales serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y de los derechos que le asisten.

En el acuse de recibo indicado en el párrafo anterior se hará constar expresamente la fecha de presentación en la Sucursal a efectos del cómputo del plazo máximo para resolver.

Si la reclamación adoleciese de acreditación suficiente de la identidad del solicitante, no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación o queja, se concederá al cliente un plazo de 10 días naturales para subsanar el escrito, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Sin perjuicio de lo anterior, si el cliente completase/subsanase dicha información fuera del plazo establecido, se iniciará un nuevo expediente al efecto.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar errores no se tendrá en cuenta a los efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses para resolver. Una vez subsanado el defecto, el plazo de resolución se reanudará.

La admisión a trámite solo podrá ser rechazada en los supuestos previstos en el artículo 12 punto 3 de la Orden ECO/734/2004. Dichos supuestos son los siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales no subsanables.
- b) 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 haya sido ya resuelta en dichas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación o queja no se refieran a operaciones concretas o no sean alegadas por personas físicas o jurídicas con condición de usuario o cliente de OPEL BANK, S.A., Sucursal en España, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, particularmente del principio de equidad.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriormente resueltas, en las que coincidan identidad de sujeto, objeto y causa.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecidas en este Reglamento.

Si el Servicio de Atención al Cliente tuviera conocimiento de que se ha iniciado un procedimiento administrativo o judicial sobre la misma materia sobre la que versa la queja o reclamación que está conociendo, se abstendrá de continuar la tramitación, poniéndolo en conocimiento del reclamante.

Del mismo modo, en los supuestos en que se rechace la admisión a trámite de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente pondrá esta circunstancia en conocimiento del reclamante mediante propuesta de resolución motivada, dándole 10 días naturales para que presente sus alegaciones.

Transcurrido este plazo sin contestación del interesado o, si habiendo contestado en plazo, se mantienen las causas de inadmisión, el Servicio de Atención al Cliente resolverá inadmitir la queja o reclamación, notificando dicha resolución.

C. Tramitación

C.1.Registro

Admitida a trámite una queja o reclamación, ésta será debidamente registrada incorporando los datos imprescindibles para iniciar la tramitación y el seguimiento adecuado.

C.2. Solicitud de informe

El Servicio de Atención al Cliente solicitará informe con cuantos datos, aclaraciones, documentos o medios de prueba considere necesarios para adoptar su decisión, a la unidad donde se haya generado la controversia, a otros departamentos o al reclamante, utilizando el medio más adecuado en cada caso.

Todos los departamentos y servicios de la Sucursal tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuanta información les solicite en el ejercicio de sus funciones.

C.3. Recepción de informe

Los informes solicitados a departamentos de la Sucursal deberán ser realizados en un plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde la recepción del requerimiento, salvo aquellos casos en que la recopilación de la información requiera, por problemas de accesibilidad, plazos superiores, en cuyo caso, previa petición del departamento afectado, el Servicio de Atención al Cliente podrá ampliar el periodo de respuesta.

Cuando la urgencia del tema lo aconseje, el Servicio de Atención al Cliente podrá requerir plazos de respuesta inferiores a los citados.

Los informes solicitados deberán dar respuesta, de forma breve y clara, a todos y cada uno de los puntos planteados, uniéndose a dicho informe la documentación que sea necesaria para argumentar la respuesta y objetivar su contenido.

D. Fin del procedimiento

D.1. Resolución

Una vez recibida toda la información necesaria, el Servicio de Atención al Cliente dictará resolución y preparará la correspondiente notificación al reclamante.

En ningún caso la tramitación del expediente podrá superar el plazo de dos meses, a contar desde la presentación en la Sucursal de la queja o reclamación con los requisitos señalados en los apartados III.A.1. y III.A.2. del presente Reglamento, en cuanto a la forma y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.

Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente serán siempre motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose, en todo caso, en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros y bancarios. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen. También expresará las instancias que contra la misma procedan y el lugar de interposición.

Es necesario agotar la vía previa del Servicio de Atención al Cliente antes de acudir al Departamento de Conducta de Entidades. En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, dicho pronunciamiento agota la vía del SAC y asiste al reclamante la facultad para acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, a los servicios de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda. La mencionada facultad se mencionará expresamente en las decisiones con las que finalice los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones.

El reclamante podrá asimismo acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, a los servicios de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda en caso de que el SAC no resuelva su queja o reclamación y haya transcurrido el plazo de resolución. Este plazo es de un mes si el reclamante es consumidor y dos meses en el resto de supuestos.

Asimismo, los reclamantes que tengan la condición de consumidor dispondrán de un plazo máximo de un año -plazo que computa desde la presentación previa de la queja ante el Servicio de Atención al Cliente o ante la Sucursal- para hacer uso de su facultad de acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

D.2. Allanamiento

Si a la vista de la queja o reclamación, el departamento de la Sucursal contra la que se interpuso la queja o reclamación rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente. En dicho supuesto, el Servicio de Atención al Cliente procederá al archivo de la queja o reclamación, sin más trámite.

D.3. Desistimiento

El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su reclamación o queja, siempre que dicho desistimiento sea expreso, cualquiera que sea la forma en que se manifieste.

En dicho caso se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

D.4. Transacción

Conforme al artículo 1.809 del Código Civil, mediante la transacción, las partes, dando, prometiendo, o reteniendo cada uno alguna cosa, evitan la provocación de un pleito o ponen término al que había comenzado.

En caso de que se alcance un acuerdo mediante transacción entre el cliente y la unidad de la Sucursal involucrada en la negociación con el cliente, dicha unidad se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente de manera inmediata, junto a la oportuna justificación documental, con objeto de que se ponga fin al procedimiento sin más trámite.

D.5. Caducidad

En el caso de que el procedimiento se paralice por causa de la inactividad del interesado, de forma que se alcance el plazo máximo establecido para su finalización (2 meses), se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

No se tendrá en cuenta a estos efectos, el plazo de 10 días otorgado, en su caso, al reclamante para la subsanación de errores en su solicitud o para alegar contra la propuesta de resolución de inadmisión de la queja o reclamación.

La inactividad del interesado no tendrá otro efecto que la pérdida de su derecho a la tramitación de la queja o reclamación abierta y no producirá por sí sola la prescripción de las acciones, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción.

E. Comunicación de las resoluciones

E.1. A los reclamantes

Las decisiones serán notificadas a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios electrónicos, informáticos, o telemáticos que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, según se haya designado expresamente por el interesado.

En ausencia de indicación expresa sobre el modo y lugar a efectos de las notificaciones, se utilizará el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación y se enviará a la dirección desde la que ha sido remitida, si es electrónica y si es escrita, al domicilio del reclamante.

Cuando el interesado, o su representante, rechace la notificación, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.

Las comunicaciones escritas irán firmadas por el Titular del Servicio de Atención al Cliente.

E.2. A las unidades de la Sucursal

El Servicio de Atención al Cliente enviará copia de la resolución al responsable de la unidad donde se haya generado la controversia.

F. Efectos de la resolución

Las resoluciones dictadas por el Servicio de Atención al Cliente serán vinculantes para la Sucursal a todos los efectos.

Cualquier gestión, regularización, u otras acciones que se deriven, deberán ser ejecutadas inmediatamente por la unidad que determine el Servicio de Atención al Cliente, sin que sea necesaria ninguna autorización adicional.

IV. DISPOSICIONES FINALES

A. Relación con los servicios de reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido legalmente.

B. Verificación del Reglamento por el Banco de España

Conforme exige el artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, este Reglamento, así como cualquier modificación futura del mismo, será sometido a verificación del Banco de España como su supervisor.

C. Marco normativo

En lo no previsto expresamente en el presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente se aplicará de forma subsidiaria 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.

ENTRADA EN VIGOR DEL REGLAMENTO

La Dirección de la Sucursal es la encargada de aprobar el Reglamento y sus modificaciones, no entrando en vigor el mismo hasta su verificación por el Banco de España.

ANEXO 1: DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

-Dirección Postal:

OPEL BANK, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

C/ Eduardo Barreiros 110.

28041 Madrid

-Correo electrónico:

reclamaciones.spain@OPELFINANCE.com