

**REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE
SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR
E.F.C., S.A.**

Órgano aprobador: Consejo de Administración

INDICE

TITULO I DEL OBJETO DEL REGLAMENTO	3
Artículo 1.- Objeto.	3
Artículo 2.- Reclamaciones y Quejas. Concepto y delimitación.	3
Artículo 3.- Obligación por la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que se le formulen.	3
TITULO II DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4
Artículo 4.- Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.).	4
Artículo 5.- Composición del S.A.C.	4
Artículo 6.- Designación del Titular del S.A.C.	5
Artículo 7.- Duración del mandato del Titular del S.A.C.	5
Artículo 8.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del S.A.C.	5
Artículo 9.- Cese del Titular del S.A.C.	5
Artículo 10.- Funciones y Competencias del S.A.C.	6
TITULO III DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	6
CAPITULO I. DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	6
Artículo 11.- Estructura organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones.	6
Artículo 12.- Plazo para la presentación de quejas y/o reclamaciones. Caducidad de las quejas o reclamaciones.	6
Artículo 13.- Forma de presentación de las quejas y/o reclamaciones.	7
Artículo 14.- Lugar de presentación de las quejas y/o reclamaciones.	7
CAPÍTULO II. DE LA ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMACIONES	7
Artículo 15.- Admisión a trámite de las quejas y/o reclamaciones.	7
Artículo 16.- Inadmisión a trámite de las quejas y/o reclamaciones.	8
Artículo 17.- Allanamiento frente al reclamante.	8
Artículo 18.- Desistimiento del reclamante.	8
Artículo 19.- Tramitación de las reclamaciones.	8
CAPÍTULO III. DE LA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES	8
Artículo 20.- Finalización de las quejas y/o reclamaciones.	8
Artículo 21.- Motivación de la decisión.	9
Artículo 22.- Notificación de la decisión.	9
Artículo 23.- Efectos de la decisión para la Entidad.	9
TITULO IV OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD	9
Artículo 24.- Deber de informar al S.A.C.	9
Artículo 25.- Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.	9
Artículo 26.- Aprobación y modificación del Reglamento.	9
Artículo 27.- Información al usuario.	9
TÍTULO V INFORME ANUAL	10
Artículo 28.- Redacción de un informe anual.	10
ANEXO I Lugar de presentación de las quejas y/o reclamaciones:	11

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, E.F.C., S.A.

El presente Reglamento de funcionamiento para la defensa del cliente (en adelante, el "**Reglamento**") regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el "**Servicio de Atención al Cliente**" o el "**S.A.C.**") de SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR E.F.C., S.A., (en adelante, la "**Entidad**") de conformidad con lo establecido en el artículo 8 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.

TITULO I **DEL OBJETO DEL REGLAMENTO**

Artículo 1.- Objeto.

El presente Reglamento para la defensa del cliente de la Entidad, tiene por objeto regular el sistema de atención de las quejas o reclamaciones que formulen los clientes de la Entidad referidas a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 2.- Reclamaciones y Quejas. Concepto y delimitación.

2.1. Los usuarios de los servicios prestados por la Entidad que hayan sufrido un perjuicio en sus intereses o derechos legalmente reconocidos, así como en los supuestos de tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros que les presta la Entidad, podrán dirigirse en los términos previstos en el presente Reglamento, a los órganos encargados para su resolución.

A los efectos del presente Reglamento, se entenderán por "Quejas" aquellas presentadas por los clientes por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Entidad, y por "Reclamación" aquellas presentadas por los clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de un 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.

2.2. Podrán presentar quejas y reclamaciones, directamente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros que presta la Entidad, siempre que tales quejas o reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos que les vinculan con la Entidad, de la normativa sobre transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios y, en particular, del principio de equidad.

Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos en este supuesto a los establecimientos financieros de crédito y/o a las entidades de servicios de pago 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.

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

Artículo 3.- Obligación por la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que se le formulen.

La Entidad queda obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones que se le formulen los usuarios de sus servicios relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Además, tal resolución deberá emitirse en un plazo máximo de un (1) mes desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la Entidad (oficinas, departamentos o S.A.C.), de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento. Denegada la admisión de la queja o reclamación o desestimada, total o parcialmente, su petición, o transcurrido el citado plazo para resolver de un (1) mes sin que haya sido resuelta, el interesado podrá acudir directamente ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, en el caso de que las reclamaciones presentadas se refieran a servicios de pago, el plazo para la resolución, denegación o desestimación de las mismas es de quince (15) días hábiles. Denegada la admisión de la queja o reclamación o desestimada, total o parcialmente, su petición, o transcurrido el citado plazo para resolver de quince (15) días hábiles sin que haya sido resuelta, el interesado podrá acudir directamente ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Las quejas y reclamaciones presentadas ante el S.A.C. seguirán el procedimiento que se contempla en el Título III del presente Reglamento.

TITULO II **DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Artículo 4.- Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.).

4.1. Para el adecuado cumplimiento de las funciones y competencias que tiene atribuidas en virtud del presente Reglamento, el S.A.C. está dotado de los medios y herramientas necesarias y suficientes para garantizar tal cumplimiento.

Asimismo, el S.A.C. dispone de una dirección postal y electrónica para recibir directamente la correspondencia de los clientes.

En particular, el S.A.C. tiene adoptadas las acciones necesarias para que el personal a su servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

4.2. Por otro lado, y para asegurar la debida separación del S.A.C. de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, con la finalidad de garantizar que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés, se tienen adoptadas las medidas necesarias, que garantizan asimismo la rapidez, seguridad, eficacia y coordinación interdepartamental, dependiendo el Titular del S.A.C. (tal y como se define en el artículo siguiente) directamente del Consejo de Administración de la Entidad.

4.3. Asimismo, con el objetivo de realizar un seguimiento regular del S.A.C. y con independencia del informe anual referido en el artículo 28, el Consejo de Administración podrá solicitar la presencia del Titular del S.A.C. (tal y como se define en el artículo siguiente) en cualquiera de sus reuniones al objeto de que éste le informe directamente de la evolución, resultados y problemática detectada en el desarrollo de la función del S.A.C., así como de las principales disfunciones en el funcionamiento de la Entidad que pudieran derivarse de las reclamaciones transmitidas por los clientes.

Artículo 5.- Composición del S.A.C.

5.1. El S.A.C. está dirigido por el "Titular del Servicio de Atención al Cliente" (en adelante, el "**Titular del S.A.C.**"). Asimismo, el S.A.C. cuenta con un equipo compuesto por un número de personas adecuado y suficiente para el cumplimiento de las funciones que tienen atribuidas, bajo los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Dicho personal cuenta con una experiencia profesional suficiente relacionada con la actividad financiera y, en todo caso, con conocimientos adecuados y actualizados de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de los servicios que presta la Entidad. Para asegurar estos conocimientos se llevan a cabo acciones formativas dirigidas al personal del S.A.C., tales como cursos, ponencias y seminarios sobre la normativa aplicable y sus actualizaciones.

5.2. El Titular del S.A.C. es el encargado de designar las personas que, en cada momento, pertenecerán a dicho Servicio y, por tanto, vigilará y cuidará que concurren en las mismas las características y condiciones antes indicadas y, a su vez, decidirá acerca de la incorporación o la baja de las mismas.

Adicionalmente, dicho Titular del S.A.C. tiene asignada las funciones que se derivan de las relaciones de la Entidad con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, conforme se indica en el presente Reglamento.

Dicho Titular, en definitiva, es la persona con plenas facultades para representar al S.A.C. ante terceros, y establecer la estructura organizativa, funciones y demás condiciones del S.A.C. con el fin de garantizar un funcionamiento ágil en la resolución de las quejas o reclamaciones.

Artículo 6.- Designación del Titular del S.A.C.

6.1. Corresponde el nombramiento del Titular del S.A.C. al Consejo de Administración de la Entidad. La persona designada para tal cargo reunirá, en todo caso:

(i) Honorabilidad comercial y profesional, por haber 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; y

(ii) Experiencia y conocimientos necesarios para el ejercicio de sus funciones, por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad.

6.2. El nombramiento, renovación o sustitución del Titular del S.A.C. se comunicará debidamente al Banco de España.

Artículo 7.- Duración del mandato del Titular del S.A.C.

El cargo de Titular del S.A.C. tendrá una duración indefinida.

Artículo 8.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del S.A.C.

8.1. Con carácter general, no podrán ser designadas como Titular del S.A.C. aquellas personas en las que no concurren los requisitos previstos en el anterior artículo 6 del presente Reglamento.

8.2. En particular, no podrán ser designados como Titular del S.A.C.:

- Quienes pertenezcan al órgano de administración.
- Los directores generales, gerentes de la Entidad, apoderados generales o quienes bajo cualquier título desempeñen funciones de dirección y gestión de la Entidad.

8.3. Tampoco podrán desempeñar las funciones de Titular del S.A.C. aquellas personas que incurran en alguna de las prohibiciones que para los administradores estén previstas en la normativa específica de las sociedades mercantiles y entidades de crédito; los fallidos concursados no rehabilitados; quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades y quienes tengan antecedentes penales.

Artículo 9.- Cese del Titular del S.A.C.

9.1. El Titular del S.A.C. cesará en su cargo por cualquiera de los siguientes motivos:

- a) Haber incurrido en alguna de las causas de incompatibilidad señaladas en el artículo anterior.
- b) Renuncia.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Por decisión motivada del Consejo de Administración de la Entidad, en base a causas objetivas y graves.

9.2. Cuando, por cualquier motivo, cese el Titular del S.A.C., el Consejo de Administración de la Entidad designará un nuevo Titular para cubrir la vacante en la siguiente reunión del mismo. Mientras tanto, ejercerá como tal el responsable de Compliance de la Entidad. En todo caso, el plazo a que se refiere el presente

apartado no excederá en ningún caso de un (1) mes y las actuaciones llevadas a cabo por dicho interino tendrán plenos efectos.

Artículo 10.- Funciones y Competencias del S.A.C.

Las funciones asignadas al S.A.C. son las siguientes:

- a) Conocer y atender, las quejas o reclamaciones de su competencia formuladas por los usuarios de los servicios financieros que presta la Entidad, a que se refiere el artículo 2 del presente Reglamento.
- b) Contrastar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia.
- c) Recabar toda clase de información que sea necesaria de los distintos departamentos de la Entidad.
- d) Elaborar un informe anual con el contenido que establece el artículo 28 del presente Reglamento.
- e) Con carácter general, cualesquiera otras dirigidas a proteger los derechos de los clientes, vigilando que las actividades de la Entidad se ajusten a los principios de la buena fe, la transparencia y equidad en sus actuaciones frente a la clientela.
- f) Promover actuaciones que tengan por objeto facilitar el conocimiento por los departamentos de la Entidad que puedan estar en contacto con los usuarios de los servicios financieros, de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros.
- g) Analizar de forma continuada los datos sobre la gestión de quejas y reclamaciones para identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales con el objetivo inicial de identificar aquellas causas originarias que sean comunes a determinados tipos de ellas.

TITULO III **DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

CAPITULO I. DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 11.- Estructura organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones.

11.1. Cualquier queja o reclamación del cliente o usuario de la Entidad en relación con los servicios prestados o con cualquier actuación de la Entidad, podrá ser presentada ante el S.A.C., en cualquier instancia u oficina de la Entidad abierta al público o directamente en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin en la forma y plazo establecido en el presente Reglamento.

11.2. Recibida la queja o reclamación por la oficina o departamento de la Entidad objeto de la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por éstos, la misma será remitida inmediatamente al S.A.C. En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

11.3. Con independencia de cuál sea la conclusión del S.A.C., que en todo caso es vinculante para la Entidad, o a falta de ésta una vez transcurridos los plazos indicados en el artículo 3 anterior, el reclamante quedará habilitado para la formulación de la correspondiente reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. No obstante, transcurrido más de un (1) año desde la interposición de la queja o reclamación ante la Entidad en el caso de reclamantes que tengan la condición de consumidores, esta no podrá ser presentada ante el citado Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Artículo 12.- Plazo para la presentación de quejas y/o reclamaciones. Caducidad de las quejas o reclamaciones.

12.1. El plazo para la presentación de quejas y reclamaciones ante el S.A.C. será de dos (2) años a contar desde la fecha en que el cliente o usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

12.2. Transcurrido el plazo anterior, el órgano competente para conocer de la reclamación podrá no admitir a trámite la reclamación.

Artículo 13.- Forma de presentación de las quejas y/o reclamaciones.

13.1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse de forma gratuita, personalmente o mediante representación, en soporte 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 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El medio utilizado por el reclamante para formular la reclamación o queja será el que, salvo indicaciones en otro sentido por el reclamante, servirá como tal durante toda su tramitación y hasta la finalización de la misma, en cualquiera de las instancias.

13.2. 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 documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al registro público para las personas jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Declaración de 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.

13.3. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Artículo 14.- Lugar de presentación de las quejas y/o reclamaciones.

14.1. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse a través de los canales habilitados al efecto indicados en el Anexo I.

14.2. De acuerdo con los principios de colaboración y coordinación que rigen en la Entidad, en los casos en que una reclamación o queja se presente en un órgano incompetente, se dará traslado al órgano competente para su tramitación.

CAPÍTULO II. DE LA ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

Artículo 15.- Admisión a trámite de las quejas y/o reclamaciones.

15.1. Una vez recibida la queja o reclamación por el órgano competente para su tramitación se procederá a la apertura de expediente y se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo.

15.2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. 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 previstos para resolver establecidos en el artículo 3 anterior.

15.3. En el supuesto del archivo de una queja o reclamación por no completar el reclamante la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el mismo la aportase en un momento posterior, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

15.4. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

Artículo 16.- Inadmisión a trámite de las quejas y/o reclamaciones.

16.1. Sólo se inadmitirán las quejas o reclamaciones, con independencia de a quién se hayan dirigido, en los casos siguientes:

- a) 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.
- 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 litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) 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 refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos de los clientes, 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.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 12 del presente Reglamento.

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.

16.2. 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 (10) 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.

Artículo 17.- Allanamiento frente al reclamante.

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 18.- Desistimiento del reclamante.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

No obstante, el S.A.C. podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 19.- Tramitación de las reclamaciones.

El S.A.C. podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

CAPÍTULO III. DE LA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

Artículo 20.- Finalización de las quejas y/o reclamaciones.

El expediente deberá finalizar definitivamente en el plazo máximo de un (1) mes, o quince (15) días hábiles en caso de servicios de pago, establecido en el artículo 3 precedente, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante cualquier instancia de la Entidad (oficinas, departamentos o S.A.C.) en cualquiera de los lugares indicados en el anterior artículo 14 del presente Reglamento.

Artículo 21.- Motivación de la decisión.

21.1. La decisión del S.A.C. será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

21.2. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

Artículo 22.- Notificación de la decisión.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito 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 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Artículo 23.- Efectos de la decisión para la Entidad.

23.1. Las decisiones del S.A.C. no favorables al cliente o la falta de conformidad del reclamante respecto de la resolución emitida facultarán a dicho reclamante para la formulación de la correspondiente reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España o a acudir ante cualquier otro organismo o instancia en defensa de sus intereses. La decisión del S.A.C. que finalice con el procedimiento de tramitación de la correspondiente queja o reclamación mencionará expresamente esta facultad que asiste a los reclamantes.

23.2. Las decisiones del S.A.C. favorables al reclamante vincularán a la Entidad.

TITULO IV **OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD**

Artículo 24.- Deber de informar al S.A.C.

Todos los departamentos y servicios de la Entidad tienen la obligación de facilitar al S.A.C. cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones, de forma rápida, segura, eficaz y coordinada. Asimismo, la Entidad tiene adoptadas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del S.A.C. y para asegurar la total independencia de su actuación.

Artículo 25.- Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

La Entidad tiene designado como persona encargada de atender los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones a quien ostente el cargo de Titular del S.A.C.

Artículo 26.- Aprobación y modificación del Reglamento.

La aprobación del presente Reglamento, así como de sus futuras modificaciones será competencia del Consejo de Administración. Una vez aprobado por el mismo, será remitido al Banco de España como entidad supervisora para su verificación.

Artículo 27.- Información al usuario.

La Entidad tiene a disposición de sus clientes en sus oficinas, así como en su página web, la siguiente información:

a) La existencia de un S.A.C., con indicación de la dirección postal y electrónica del mismo.

- b) Referencia al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del S.A.C. para poder formular las quejas y reclamaciones ante dicho Departamento.
- c) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo establecido en el artículo 3 del presente Reglamento desde su presentación ante el S.A.C. o ante cualquier otra instancia de la Entidad.
- d) La existencia de un (1) ejemplar del presente Reglamento, a disposición de los clientes que así lo soliciten.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

TÍTULO V **INFORME ANUAL**

Artículo 28.- Redacción de un informe anual.

28.1. El S.A.C. redactará anualmente un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que se presentará antes del 31 de marzo de cada año ante el Consejo de Administración de la Entidad, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- 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.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

28.2. En la memoria anual de la Entidad se integrará un resumen del informe.

ANEXO I

Lugar de presentación de las quejas y/o reclamaciones:

- **Stands de Servicios Financieros de los hipermercados Carrefour abiertos al público:** Al objeto de facilitar el trámite, opcionalmente, la presentación se podrá realizar a través de la “Hoja de Reclamaciones” puesta a su disposición por la Entidad a tal efecto.
- **Dirección Postal:**
SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, E.F.C., S.A.
TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (S.A.C.)
Juan Esplandiú, 13, 10ª planta
28007 MADRID
- **Correo electrónico:** atencionclientesfc@carrefour.com (para la presentación de quejas o reclamaciones a través de este canal, es necesario el cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica).