



Reglamento para la Defensa del Cliente de Barclays Bank Ireland PLC, Sucursal en España

El Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero (en adelante “Ley Financiera”), estableció la obligación para las entidades financieras de contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros pudieran formular con ocasión de la prestación de dichos servicios por las entidades habilitadas para ello.

En desarrollo de esta previsión, 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, establece la obligación para dichas entidades – entre las que se encuentran las entidades de crédito – de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Asimismo, la Orden establece los criterios que han de observarse para dotar a dichos Servicios o Departamentos de la estructura necesaria para el cumplimiento de sus funciones y las reglas generales que han de regir en la designación de sus titulares; de otro lado, dedica parte de su contenido a regular las pautas fundamentales del procedimiento de tramitación y sustanciación de las quejas y reclamaciones.

El artículo 8 de la citada Orden obliga a las entidades incluidas en su ámbito de aplicación a aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente en el que se regule, al menos, la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente; la duración del mandato de su titular; las condiciones de su renovación; las causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese; la relación de asuntos sujetos a su conocimiento; los deberes de los demás departamentos y servicios de las entidades de suministrar información u ofrecer colaboración con el citado Servicio o Departamento para el adecuado cumplimiento de sus funciones; el plazo de presentación de las reclamaciones y quejas; así como los trámites del procedimiento de sustanciación de las reclamaciones y quejas que se presenten. El citado precepto obliga a que el Reglamento sea aprobado por el Director General de Barclays Bank Ireland PLC, Sucursal en España (en adelante, “Barclays”).

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Ámbito de aplicación

1.- El presente Reglamento será de aplicación a las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de Barclays, entendiéndose por tales los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad.

2.- A efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá por queja la presentada por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad; se entenderá por reclamación la presentada 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 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.

3. Tendrán la consideración de 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 los negocios financieros.

4. Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre estos y las entidades que les prestan servicios, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

5.- El presente Reglamento, así como sus posibles modificaciones posteriores, se someterán a la verificación del Banco de España, en virtud de lo dispuesto en el artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004.

CAPÍTULO II

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 2.- Servicio de Atención al Cliente

1.- El Servicio de Atención al Cliente de Barclays se configura como un departamento independiente de las unidades de negocio encargado de la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de Barclays, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Orden ECO/734/2004. Asimismo, asumirá las funciones que los órganos de dirección de Barclays o las normas que resulten de aplicación les encomienden y, en general, cuantas funciones guarden relación con la asunción por parte de Barclays en España de las mejores prácticas bancarias, la adecuación y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio de Atención al Cliente depende orgánicamente de la División de Cumplimiento Normativo de Barclays, correspondiendo al Director General de la entidad la responsabilidad de proponer la persona titular del servicio así como la aprobación del presente Reglamento.

2.- En particular, le corresponderán a dicho Servicio de Atención al Cliente las siguientes funciones:

- a) La tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones que se formulen ante Barclays en España.

- b) El asesoramiento y la elaboración de propuestas en materias relacionadas con la transparencia, las buenas prácticas y los usos bancarios.
- c) La elaboración y elevación a los órganos directivos de Barclays del informe anual sobre las incidencias sometidas a su conocimiento y cuantos otros le sean encomendados sobre materias relacionadas con su actividad.
- d) El seguimiento de las incidencias derivadas de las reclamaciones, quejas y asuntos sometidos a su conocimiento.
- e) La canalización de las relaciones y comunicaciones que, en asuntos propios de su competencia, deban ser cursadas con los distintos servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras relevantes para las actividades desarrolladas por la entidad (Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores).

3.- No obstante, no tendrán la consideración de quejas o reclamaciones a los efectos del presente Reglamento y quedará excluido de la competencia del Servicio de Atención al Cliente el conocimiento de las siguientes quejas y reclamaciones:

- a) Las que planteen los accionistas, obligacionistas o titulares de cualesquiera otros valores e instrumentos similares emitidos por el Grupo Barclays y que estén relacionadas con los derechos o intereses legítimos derivados de estos títulos, valores o instrumentos de los que sean titulares, salvo aquellas que tengan su origen en operaciones mercantiles y comerciales (típicamente bancarias) con Barclays.
- b) Las formuladas por quienes ostenten o hayan ostentado la condición de empleados de Barclays y traigan causa directa o indirecta de su relación laboral, salvo aquellas que tengan su origen en operaciones mercantiles y comerciales (típicamente bancarias) con Barclays.
- c) Las que se refieran a cuestiones o decisiones de carácter estratégico, táctico, comercial, presupuestario, organizativo o similar y que hayan sido adoptadas por Barclays dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial. Esta exclusión no afectará a las quejas o reclamaciones formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de Barclays.
- d) Las que conlleven el ejercicio de acciones o recursos cuyo conocimiento corresponda a los distintos órganos judiciales, administrativos o arbitrales, nacionales o internacionales.
- e) Las que no se refieran a operaciones concretas o no estén relacionadas con derechos o intereses legítimos legalmente reconocidos, derivados de los contratos, de la normativa de transparencia o de las buenas prácticas bancarias y usos financieros.

Artículo 3.- Organización del Servicio de Atención al Cliente

- 1.- El Servicio de Atención al Cliente se integra en un departamento separado respecto de las unidades de negocio de Barclays, de tal manera que se garantice que sus decisiones sean autónomas en el ámbito de su actividad, evitando conflictos de interés. Estará dotado de los recursos humanos, materiales, técnicos, organizativos y de todo orden que resulten necesarios para cumplir sus funciones de acuerdo con los principios de imparcialidad y eficacia.
- 2.- El Servicio de Atención del Cliente contará con un titular que será el encargado de organizar el funcionamiento del servicio, ordenar y dirigir los recursos humanos, materiales y de todo orden de forma adecuada para la eficaz gestión de los asuntos a él encomendados.

3.- Corresponde al titular del Servicio la adopción de los planes y las medidas de formación necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros así como de las mejores prácticas bancarias que en cada momento sea conveniente adoptar.

4.- Si se plantearan conflictos de interés que afecten al personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente en alguna queja o reclamación o con ocasión del ejercicio de las restantes funciones que tiene encomendadas, se pondrán de manifiesto por el titular del Servicio de manera inmediata a los órganos de Gobierno que correspondan, adoptándose las medidas que sean necesarias para salvaguardar la imparcialidad e independencia en el desempeño de sus cometidos. En todo caso, deberá quedar constancia ante dichos órganos tanto de la comunicación de la existencia del conflicto de interés como de las medidas acordadas para salvaguardar la imparcialidad e independencia en la resolución o actuación concreta que se adopte.

5.- El Servicio de Atención al Cliente será el departamento de Barclays responsable de la contestación y cumplimentación de los requerimientos y solicitudes de cooperación que dirijan los servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras. A tal fin deberán comunicar a dichos Servicios de Reclamaciones la persona o personas a quien deberán dirigirse los citados requerimientos.

Artículo 4.- Del titular del Servicio de Atención al Cliente

1.- El titular del Servicio de Atención al Cliente será elegido por el Director General de Barclays. La designación deberá recaer en un empleado de Barclays que reúna la adecuada honorabilidad comercial y profesional y conozca o esté en condiciones de conocer las prácticas bancarias, las normas sectoriales y los códigos, prácticas y normas internas aplicables a la actividad de Barclays.

2.- La duración del cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente será de dos años. La renovación del cargo se producirá automáticamente sin necesidad de nuevo nombramiento.

3.- Son causas de incompatibilidad para ser titular del Servicio el desempeño de cualquier función ejecutiva, comercial u operativa de las que le correspondan dentro de la entidad en la que se integra el Servicio o el hecho de que de manera generalizada y continuada en el tiempo concurren en él cualesquiera otras circunstancias que mermen su imparcialidad e independencia para el adecuado ejercicio de sus funciones.

4.- Son causas de inelegibilidad para ser titular del Servicio las siguientes:

- a) Estar inhabilitado conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso, o estar quebrado o concursado no rehabilitado en procedimientos concursales anteriores a la entrada en vigor de la referida ley.
- b) Contar con antecedentes penales por delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, contra el orden socioeconómico y contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, o haber sido sancionado por infracción de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad bancaria, de seguros o del mercado de valores, o de protección de los consumidores.
- c) Ser objeto de investigaciones relevantes y fundadas, tanto en el ámbito penal como administrativo, sobre alguno de los hechos mencionados en la letra b).

5.- La designación del titular del Servicio será inmediatamente comunicada al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

6.- El cese del titular del Servicio será acordado por el Director General de Barclays, por causa grave y justificada, en los casos de pérdida de la condición de empleado de Barclays, por propia iniciativa del titular, por la concurrencia en el interesado de cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.

7.- El titular del Servicio será el responsable de que se adopten las medidas oportunas a fin de que los requerimientos y las solicitudes de colaboración que se reciban de los servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras se cursen y contesten por vía telemática cuando dicha forma de comunicación sea la instada por dichos servicios o resulte conveniente.

Artículo 5.- Información a los clientes

1.- Barclays pondrá a disposición de sus clientes la información necesaria para que éstos puedan presentar las quejas y reclamaciones objeto de regulación en el presente Reglamento.

Dicha información deberá contener, al menos, los siguientes elementos:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de la dirección postal y electrónica a la que dirigir los escritos.
- b) La obligación de Barclays de atender y resolver, en su caso, las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes dentro de los plazos establecidos en la normativa, tal y como se detallan en el artículo decimoprimer, desde la fecha de presentación ante cualquier instancia de Barclays, desde la presentación de un escrito directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin o ante cualquier oficina abierta al público.
- c) La dirección postal y electrónica a la que dirigir las quejas y reclamaciones a los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras a los que pueden dirigirse los clientes una vez agotada la vía del Servicio de Atención al Cliente.
- d) El Reglamento de Atención al Cliente.
- e) Una referencia a las normas reguladoras de la transparencia y protección del cliente de los servicios financieros en general.

2.- Una copia de los documentos referidos en el apartado anterior estará disponible en la página web de Barclays, en un área debidamente identificada para facilitar su consulta, así como en todas y cada una de las oficinas abiertas al público.

CAPÍTULO III

DEL PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 6.- Iniciación

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente de Barclays dará lugar a la iniciación del oportuno procedimiento que se sustanciará de acuerdo con las reglas previstas en el presente capítulo.

Artículo 7.- Contenido de las quejas y reclamaciones, forma y lugar de presentación

1.- Las quejas y reclamaciones deberán presentarse por escrito y deberán contener, al menos, los siguientes elementos:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del cliente 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.
- b) Descripción clara, precisa y detallada de los hechos que fundamentan la queja o reclamación.
- c) Identificación de las personas, servicios o departamentos que hayan intervenido en los hechos de los que nace la queja o reclamación.
- d) La concreción del derecho subjetivo o interés legítimo cuya restitución u observancia se reclama y, en su caso, la pretensión concreta que dirige.
- e) La constancia expresa de que la pretensión objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- f) El lugar, la fecha y la firma del cliente.

2.- Junto con el escrito deberán presentarse cuantos documentos sirvan de base para la pretensión concreta esgrimida en la queja o reclamación.

3.- La presentación podrá hacerse en soporte papel, por correo postal o mediante la entrega del escrito en que se contenga haciendo constar en este último caso que se trata de una queja o reclamación dirigida al Servicio de Atención al Cliente, o electrónicamente, mediante correo electrónico que permita dejar constancia de la remisión de la queja o reclamación, de su contenido, y de la identidad del cliente y del destinatario.

4.- Las quejas y reclamaciones deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente a cualquiera de las direcciones que figuran en el Anexo del presente Reglamento haciendo constar esta circunstancia de modo que sea fácil e inmediatamente visible.

5.- Si el medio de presentación de la queja o reclamación es telemático, deberá asimismo incluirse la dirección de correo o buzón electrónico del interesado. En este caso, se entenderá que el cliente tiene preferencia por este medio de comunicación, remitiéndose por tanto las comunicaciones y notificaciones que se envíen por este mismo medio a la dirección indicada hasta la terminación del procedimiento, incluida la decisión con la que concluya, salvo que el interesado manifieste expresamente lo contrario en cualquier momento durante la tramitación del procedimiento. Asimismo, se entenderá que la dirección de correo o buzón electrónico se mantiene invariable en tanto no se notifique otra nueva por parte del cliente, surtiendo efectos las notificaciones que se cursen a la dirección inicialmente comunicada.

6.- No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, si Barclays considerase que, de acuerdo con las circunstancias y aplicaciones tecnológicas de cada momento, la remisión al interesado de comunicaciones a través de técnicas telemáticas pudiera conllevar riesgos que afecten a su integridad, confidencialidad o autenticidad, podrán remitirse las comunicaciones que deban tener lugar en el curso del procedimiento a través de canales o medios distintos del telemático, justificándolo debidamente en las comunicaciones. A tales efectos, Barclays informará debidamente acerca de las condiciones de seguridad que ofrecen en cada momento los distintos canales telemáticos que permitan el acceso de los clientes y relacionará cuáles ofrecen las garantías de autenticidad, confidencialidad e integridad suficientes a efectos de la tramitación telemática integral de los procedimientos.

Artículo 8.- Plazo de presentación

El plazo de presentación será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente hubiera tenido conocimiento de los hechos o circunstancias que motivan la queja o reclamación.

Artículo 9.- Admisión a trámite

1.- El Servicio de Atención al Cliente registrará la entrada de la queja o reclamación del cliente y procederá a la apertura del correspondiente expediente tan pronto como:

- a) La hubiera recibido directamente del cliente reclamante.
- b) La hubiera recibido de alguna de las divisiones de Barclays a la que el reclamante hubiera dirigido inicialmente su escrito de queja o reclamación en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia división objeto de la queja o reclamación. En este caso, el área impactada quedará obligada a informar al cliente de que su queja o reclamación se traslada al Servicio de Atención al Cliente para su consideración, junto todo el soporte documental, en soporte papel o electrónico.

2.- A efectos del cómputo del plazo máximo de resolución del expediente, se tendrá por fecha de iniciación la fecha de recepción del escrito que contenga la queja o reclamación presentada directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, la fecha de recepción en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin o la fecha de recepción en cualquier oficina abierta al público.

3.- 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 reclamante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

En este caso, se interrumpirá el plazo máximo de duración del procedimiento durante el periodo comprendido entre la remisión de la solicitud de subsanación de la queja o reclamación al interesado y la recepción de dicha subsanación por Barclays.

El archivo de la queja o reclamación si el reclamante no subsanase en plazo las omisiones que impidieron una tramitación inicial no impedirá la posibilidad de que el interesado pueda abrir en el futuro un expediente sobre los mismos hechos.

4.- El Servicio de Atención al Cliente acordará la inadmisión de la queja o reclamación en los siguientes supuestos:

- a) Si la queja o reclamación contuviese algún defecto insubsanable.
- b) Si la queja o reclamación se hubiese interpuesto fuera de plazo.
- c) En los casos previstos en el apartado 3 del artículo segundo.
- d) En los supuestos en los que se reproduzcan quejas o reclamaciones anteriores ya resueltas entre las que haya identidad de personas, cosas y causa de pedir.

5.- En los supuestos previstos en el apartado anterior, inmediatamente después de advertir la concurrencia de una posible causa de inadmisibilidad en la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente comunicará esta circunstancia al interesado para que, en un plazo que no exceda de diez días naturales, alegue lo que a su derecho o interés convenga. Si el interesado no formula

alegaciones o si las formuladas no desvirtúan la inadmisibilidad advertida inicialmente, se acordará así por el Servicio de Atención al Cliente notificándose al interesado.

6.- Inmediatamente después de acordar la admisión a trámite, se notificará esta circunstancia al interesado, informándole de que el plazo máximo para la resolución del expediente se computará desde la fecha de recepción del escrito que contenga la queja o reclamación en cualquiera de los medios definidos en el apartado segundo del presente artículo.

Artículo 10.- Tramitación

1.- Una vez admitida a trámite la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente recabará cuantos informes, aclaraciones, opiniones, pruebas e información adicional considere relevantes para poder fundar la resolución que ponga fin al expediente. Todos los departamentos y servicios de Barclays deberán suministrar la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente y colaborar con el citado Servicio para el adecuado cumplimiento de sus funciones;

2.- Los documentos, en soporte papel o electrónico, en los que se recojan las diligencias y trámites practicados y la información obtenida durante la instrucción del procedimiento se incorporarán al expediente.

Artículo 11.- Plazo máximo de resolución

1.- La duración del procedimiento de tramitación de las quejas y reclamaciones, que comenzará a computar desde la fecha de recepción en el Servicio de Atención al Cliente, en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin o en cualquier oficina abierta al público, deberá ajustarse a los siguientes plazos:

- a) Dos meses, con carácter general.
- b) Un mes, en el caso de que el reclamante sea un consumidor, entendiéndose por tal la persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
- c) Quince días hábiles, en el caso de que la queja o reclamación esté relacionada con los derechos y obligaciones derivadas de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. En situaciones excepcionales, cuando Barclays no pueda ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a su voluntad, enviará una respuesta provisional, en la que indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificará el plazo en el cual el reclamante recibirá la respuesta definitiva, que en ningún caso excederá de un mes.

2.- Si durante la tramitación del expediente fuera necesario recabar informaciones, opiniones, pruebas o cualquier otro tipo de colaboración solicitada al reclamante para subsanar los errores a los que se refiere el apartado tercero del artículo nueve, se suspenderá el curso del procedimiento desde que se expida la solicitud dirigida a tal fin hasta la cumplimentación de aquélla interrumpiéndose el cómputo del plazo máximo para resolver durante dicho período.

Artículo 12.- Terminación del procedimiento

1.- El procedimiento concluirá con la oportuna decisión, que será remitida al reclamante en papel o por correo electrónico y deberá ser firmada por el titular del Servicio de Atención al Cliente u otra persona autorizada al efecto. La decisión, que deberá ser motivada, contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada haciendo expresa referencia a las cláusulas contractuales, normas generales o sectoriales, buenas prácticas y normas de transparencia bancaria o usos financieros en que se funde. Cuando sea estimatoria respecto de las pretensiones del interesado, delimitará los derechos e intereses legítimos afectados y, en su caso, el modo en que deberá procederse para su restitución o restablecimiento. En este último caso, las áreas o divisiones afectadas por la decisión quedarán vinculadas por lo que en ella se establezca y deberán ejecutarla de manera inmediata.

2.- Si el Servicio de Atención al Cliente se apartase de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3.- Las decisiones advertirán al interesado del derecho que le asiste de reproducir su pretensión ante los servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras que corresponda por razón de la materia en caso de no estar conforme con los términos de la decisión que se adopte.

4.- El reclamante podrá también acudir directamente al servicio de reclamaciones de la institución supervisora competente no solo en caso de disconformidad con la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, sino también transcurridos los plazos mencionados en el artículo decimoprimeros sin que dicho Servicio emita su resolución.

Cuando el reclamante sea un consumidor, el plazo máximo para acudir al servicio de reclamaciones de la institución supervisora competente es de un año desde la presentación de la reclamación ante Barclays en los términos establecidos en el artículo séptimo.

5.- No obstante lo anterior, si a la vista de la queja o reclamación y la información que obre en el expediente, el Servicio de Atención al Cliente considera que debe rectificarse la actitud con el reclamante, a plena satisfacción de éste, se acordará el oportuno allanamiento justificándose documentalmente y notificándose al órgano competente de la división afectada y al interesado.

6.- Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la terminación inmediata del procedimiento en lo que al interesado se refiere. No obstante lo anterior, si el titular del Servicio de Atención al Cliente lo considerara oportuno, por favorecer el cumplimiento de las normas aplicables, las buenas prácticas y transparencia bancaria o los usos financieros, acordará, desde el punto de vista interno, la continuación del procedimiento en el marco de su función protectora de la transparencia bancaria, de los clientes de Barclays y las buenas prácticas y los usos financieros acordando en la decisión que se dicte las medidas que considere oportunas a tal efecto.

7.- Salvo en el supuesto previsto en el apartado 6, las decisiones que pongan fin al procedimiento incoado con ocasión de la presentación de una queja o reclamación deberán ser notificadas al interesado en el plazo máximo de diez días naturales contados desde la fecha en que se dicten.

CAPÍTULO IV

DEL INFORME ANUAL

Artículo 13.- Informe anual del Servicio de Atención al Cliente

1.- El Servicio de Atención al Cliente elaborará un informe anual que contendrá, al menos, los siguientes apartados:

a) Principales normas y resoluciones jurisdiccionales y administrativas promulgadas o adoptadas relativas a la defensa de los clientes de los servicios financieros, a la transparencia en las operaciones financieras o a las buenas prácticas bancarias.

b) Medios y recursos humanos, materiales, informáticos y de todo orden de que ha dispuesto el Servicio en el año en curso para el cumplimiento de sus funciones.

c) Descripción del funcionamiento del departamento en el último año natural indicando las principales incidencias acaecidas.

d) Estadística de las quejas y reclamaciones recibidas, las admitidas, las estimadas, distinguiendo entre las estimadas en todo o en parte, las que posteriormente se han remitido a los servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras así como cualquier otra que se considere relevante, comparando las cifras del año en curso con las de los años anteriores.

e) Relación de las causas que con mayor frecuencia dan lugar a la inadmisibilidad de las quejas y reclamaciones; motivos y cuestiones más frecuentemente planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías reclamadas o importes afectados medios.

f) Descripción de los criterios generales contenidos en las decisiones.

g) Relación de propuestas y recomendaciones para reforzar la protección de los clientes, evitar futuras quejas y reclamaciones, reforzar la transparencia y las buenas prácticas bancarias y contribuir el mejor y más riguroso cumplimiento de las normas que resulten de aplicación a la actividad de Barclays en España.

h) Información relativa al grado de cumplimiento o asunción de las recomendaciones formuladas en los ejercicios anteriores.

2.- El informe correspondiente a cada año natural será elevado al Director General de Barclays dentro del primer trimestre del año siguiente.

ANEXO

DIRECCIONES A LAS QUE REMITIR LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

De conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento, los escritos que contengan las quejas y reclamaciones así como cuantos deban presentarse en el curso de los procedimientos iniciados con ocasión de las mismas, deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente en las siguientes direcciones:

- **Correo postal:** C/ José Abascal, 51; 28003 Madrid.
- **Internet:** <https://home.barclays/espana/>
- **Correo electrónico:** atencionalcliente@barclays.com