

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE
RECLAMACIONES DE PEPPERGROUP

ÍNDICE

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1º: Objeto.

Artículo 2º: Información y Difusión del Reglamento de Reclamaciones.

Artículo 3º: Modificación del Reglamento de Reclamaciones.

TÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 4º: Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones.

Artículo 5º: Forma y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.

Artículo 6º: Contenido necesario de la queja o reclamación.

Artículo 7º: Admisión a trámite.

Artículo 8º: Tramitación.

Artículo 9º: Allanamiento y desistimiento.

Artículo 10º: Finalización y notificación.

DISPOSICIÓN FINAL

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º: Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas del régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Reclamaciones, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes los préstamos y operaciones administrados y gestionados por PEPPERGROUP (grupo formado por PEPPER ASSETS SERVICES, S.L.U; PEPPER FINANCE CORPORATION, S.L.U, ambas con domicilio en C/ Juan Esplandiú, nº 13, planta C1, CP:28001-MADRID), le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 2º: Información y Difusión del Reglamento del Servicio de Reclamaciones.

PEPPERGROUP pondrá a disposición de sus clientes así como del público en general, tanto en su página web www.peppermoney.es, como en las oficinas de la entidad, la siguiente información:

- 1.- Existencia del Servicio de Reclamaciones, con las direcciones, tanto postal como electrónica, a la que deban dirigirse los posibles reclamantes.
- 2.- El texto completo del presente reglamento.
- 3.-Plazo de resolución de las quejas o reclamaciones que es de 30 días desde la recepción de la misma.
- 4.- Una relación de la normativa aplicable en materia de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Asimismo, todos los empleados de PEPPERGROUP conocerán el contenido y aplicación del presente reglamento.

Artículo 3º: Modificación del Reglamento del Servicio de Reclamaciones

El Reglamento del Servicio Reclamaciones podrá ser modificado por PEPPERGROUP, previa notificación y publicación en la página web indicada y las instalaciones de la compañía con una antelación mínima de quince (15) días.

TÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 4º: Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de **dos años** a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 5º: Forma y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse 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, dirigiéndose expresamente al Servicio de Reclamaciones.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica.

La dirección a la que debe dirigirse la reclamación presentada por escrito es la siguiente:

PEPPERGROUP(o a cualquier Entidad perteneciente al grupo).

Servicio de Reclamaciones
C/ Juan Esplandiú, 13 Planta C1
28007-MADRID

También se podrá presentar la reclamación mediante medios informáticos, a la dirección electrónica servicio_atencioncliente@peppergroup.es; o a través del teléfono 912161118 (llamada gratuita desde teléfono fijo).

Artículo 6º: Contenido necesario de la queja o reclamación.

Para que la queja o reclamación pueda ser estudiada por el Servicio de Reclamaciones, el reclamante deberá remitir un documento que contenga la siguiente información:

- 1.- Nombre, apellidos, domicilio, y DNI del reclamante.
- 2.- En caso de que la reclamación se presente por un representante del cliente, en la misma deberá constar la acreditación de tal condición y en el caso de persona jurídica los datos referidos a registro público en el que se halle inscrito.
- 3.- El motivo de la queja o reclamación, así como cualquier cuestión sobre la que se solicite el pronunciamiento del Servicio.
- 4.- Departamento o servicio que motivó la controversia.
- 5.-Indicación expresa de que el reclamante no ha iniciado otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial que conozca del hecho objeto de la queja o reclamación.
- 6.- Lugar, fecha y firma.

A efectos de favorecer la resolución, junto al documento anterior el reclamante deberá aportar todas las pruebas que obren en su poder y que fundamenten la queja o reclamación.

Artículo 7º: Admisión a trámite.

1.- Recibida la reclamación por el Servicio de Reclamaciones, éste la codificará indicando la fecha de recepción de su reclamación y de la correspondiente apertura del expediente, así como el código de identificación asignado.

2.- Para su admisión a trámite el Servicio de Reclamaciones comprobará si la reclamación incluye todos los datos e informaciones exigidas en el artículo anterior. En caso de que se aprecie algún defecto en la reclamación que impida la correcta identificación del reclamante o apreciar con claridad los hechos reclamados, el Servicio de Reclamaciones requerirá al reclamante para que en el plazo de **10 días naturales subsane** los defectos señalados. Dicho plazo de subsanación interrumpirá el plazo general de dos meses de que dispone el Servicio para resolver la queja o reclamación.

Si en los referidos 10 días naturales no se produce la solicitada subsanación, el Servicio de Reclamaciones archivará la reclamación, sin perjuicio del derecho del reclamante a acudir a los órganos judiciales y administrativos que considere oportunos.

3.- En concreto no se admitirá a trámite la reclamación cuando:

- a) Omita datos esenciales para la tramitación, no subsanables por el reclamante.
- b) Se trate de reclamaciones previamente presentadas ante órganos administrativos, judiciales o arbitrales, hayan sido o no resueltas.
- c) 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 a los reclamantes que deriven de los contratos suscritos con PEPPERGROUP, de la normativa de transparencia o protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- d) La queja o reclamación hayan sido previamente presentada y resuelta por el Servicio de Reclamaciones.
- e) Haya transcurrido más de dos años desde la fecha en que ocurrieron los hechos objeto de la reclamación, comenzando el cómputo de dicho plazo desde que el cliente tuviera conocimiento de la existencia de los hechos causantes de la queja o reclamación.

4.- La no admisión a trámite de la reclamación se comunicará al reclamante motivadamente, concediéndosele un plazo de 10 días naturales para que alegue lo que considere conveniente. Transcurrido dicho plazo sin que el reclamante hubiera contestado o hubiera contestado pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicarán al reclamante el archivo definitivo de la reclamación.

Artículo 8º: Tramitación.

Una vez admitida a trámite la reclamación el Servicio de Reclamaciones podrá solicitar del reclamante y de los departamentos afectados de la entidad cuanta información considere precisa para emitir la resolución, estando éstos obligados a colaborar con el Servicio de Reclamaciones al Cliente en la solución de la queja o reclamación.

Artículo 9º: Allanamiento y desistimiento

1.- Si a la vista de la queja o reclamación, **la entidad rectificase** la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Reclamaciones 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.

2.- **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.

Artículo 10º: Finalización y notificación.

1.- El expediente deberá finalizar en el **plazo máximo de 30 días**, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Reclamaciones, ante cualquier oficina abierta al público de la entidad así como en la dirección de correo servicio_atencioncliente@peppergroup.es.

2.- La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros. Igualmente indicará la facultad del reclamante de acudir al Comisionado correspondiente en caso de disconformidad con dicha resolución.

3.- El Servicio de Atención de Reclamaciones notificará las resoluciones por correo certificado, con acuse de recibo, en el plazo de 10 días posteriores a la finalización del plazo de resolución de dos meses. No obstante si el cliente lo solicita expresamente, la resolución podrá remitírsele por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos exigidos por la Ley 59/2003 de firma electrónica.

En particular, el envío por dichos medios técnicos estará siempre supeditado a la correcta identificación por parte del reclamante, así como a que se asegure por éste a PEPPERGROUP que la dirección de correo electrónico pertenece al reclamante, a efectos de evitar cualquier vulneración en materia de Protección de Datos.

DISPOSICIÓN FINAL: ENTRADA EN VIGOR Y DEROGACIÓN

El presente reglamento entrará en vigor en fecha 15 de marzo de 2019, fecha en la que quedará derogado el anterior Reglamento.