



## **REGLAMENTO**

**PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**DE CREDIT SUISSE EN ESPAÑA**

## **INDICE**

### **TITULO I.- INTRODUCCIÓN**

Artículo 1°.- Normativa aplicable

Artículo 2°.- Entidades obligadas

Artículo 3°.- Objeto

Artículo 4°.- Estructura orgánica. Instancias para la defensa del Cliente

Artículo 5°.- Aprobación y verificación del Reglamento

Artículo 6°.- Información e Informe Anual

### **TITULO II.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **CAPÍTULO I.- REGULACIÓN, HONORABILIDAD, INDEPENDENCIA Y CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CARGO, COMUNICACIONES Y MEDIOS**

Artículo 1°.- Regulación

Artículo 2°.- Honorabilidad e Independencia

Artículo 3°.- Nombramiento y duración del cargo

Artículo 4°.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 5°.- Terminación del cargo y causas de cese

Artículo 6°.- Relaciones internas entre departamentos

#### **CAPÍTULO II.- COMPETENCIAS**

Artículo 7°.- Competencia del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 8°.- Materias excluidas

#### **CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Artículo 9°.- Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones

Artículo 10°.- Admisión o no a trámite de la queja o reclamación

Artículo 11°.- Finalización del expediente y notificación al Cliente

Artículo 12º.- Otras instancias de reclamación: el Defensor del Cliente y el servicio de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

## **ANEXO I: RELACION DE ENTIDADES ADHERIDAS AL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CREDIT SUISSE**

### **TITULO I.- INTRODUCCIÓN**

#### **Artículo 1º.- Normativa aplicable**

El presente Reglamento de Funcionamiento para la Defensa del Cliente (en adelante, el Reglamento) se rige, además de por sus propios artículos, por lo dispuesto en (i) la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero; (ii) 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; (iii) la Ley 2/2011 de 4 de Marzo, de Economía Sostenible; y (iv) la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como por cualquier otra norma que en el futuro regule esta materia.

#### **Artículo 2º.- Entidades obligadas**

Quedan sujetas a lo dispuesto en el presente Reglamento y a la normativa aplicable recogida en el Artículo 1º anterior, Credit Suisse AG, Sucursal en España y las demás entidades pertenecientes al Grupo Credit Suisse en España indicadas en el Anexo I que se han adherido al mismo (en adelante, todas ellas conjuntamente las Entidades).

#### **Artículo 3º.- Objeto**

El Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente así como el procedimiento que ha de seguirse para que las Entidades atiendan y resuelvan las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de servicios financieros prestados por las Entidades (en adelante, los Clientes), siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivadas de la utilización de los servicios financieros de las Entidades, ya procedan de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad.

De acuerdo con lo anterior, a los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- (i) Quejas, las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los Clientes por cualquiera de las Entidades, presentadas por los mismos con motivo de las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de dichos servicios.
- (ii) Reclamaciones las que, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de cualquiera de las Entidades que supongan, para quien las formula, un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **Artículo 4º.- Estructura orgánica. Instancias para la defensa del Cliente**

- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: es un departamento interno de Credit Suisse AG, Sucursal en España, que atenderá, en primera instancia, todas las quejas y reclamaciones que presenten los Clientes de las Entidades. Las Entidades adoptarán las medidas necesarias para garantizar la separación del Servicio de Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales y operativos de las mismas con el fin de garantizar su independencia y autonomía en la toma de sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y de evitar conflictos de interés.
- EL DEFENSOR DEL CLIENTE: experto independiente, de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico y financiero, ajeno a la organización de las Entidades a quien podrán acudir los Clientes de las Entidades en segunda instancia de forma voluntaria de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III del Título II del presente Reglamento. El Defensor del Cliente será designado por Credit Suisse AG, Sucursal en España y el resto de las Entidades indicadas en el Anexo I de este Reglamento quedarán vinculadas a tal designación mediante la adhesión a la misma a través de sus respectivos órganos sociales competentes. Asimismo, corresponderá a la Dirección General de Credit Suisse AG, Sucursal en España la aprobación de cualquier modificación, sustitución, renovación o cese del Defensor del Cliente, quedando el resto de Entidades vinculadas a la decisión que al respecto adopte dicha sucursal.

#### **Artículo 5º.- Aprobación y verificación del Reglamento**

El presente Reglamento ha sido aprobado por la Dirección General de Credit Suisse AG, Sucursal en España y el resto de entidades indicadas en el Anexo I de este Reglamento han aprobado la adhesión al mismo a través de sus respectivos órganos sociales competentes. Asimismo, corresponderá a la Dirección General de Credit Suisse AG, Sucursal en España la aprobación de cualquier modificación del presente Reglamento, quedando el resto de entidades indicadas en el Anexo I de este Reglamento

vinculadas a la decisión de modificación que adopte dicha sucursal. Sin perjuicio de lo anterior, corresponderá en todo caso al Banco de España la ulterior verificación de este Reglamento y sus posteriores modificaciones en virtud de lo establecido en la normativa aplicable. Dicha verificación resultará necesaria para la entrada en vigor de este Reglamento y de sus posibles modificaciones.

## **Artículo 6º.- Información e Informe Anual**

### **• Deber de información**

Las Entidades pondrán a disposición de sus Clientes, en todas las oficinas abiertas al público, así como, en su caso, en sus respectivas páginas web, la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de las Entidades de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en la Entidad.
- Referencia a los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional de Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, del Defensor del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- El presente Reglamento.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

### **• Informes anuales del Servicio de Atención al Cliente**

El Servicio de Atención al Cliente presentará en el primer trimestre del año al Director General o al Consejo de Administración de las Entidades, según corresponda, un Informe Anual por Entidad sobre el desarrollo de las actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio precedente, que incluirán:

- Resumen estadístico de las quejas o reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y motivos de las inadmisiones, cuestiones y motivos planteados en las quejas o reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, indicando el carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de sus experiencias con vista a una mejor consecución de los fines que informan sus actuaciones.

Las Entidades incluirán al menos un resumen de cada uno de estos Informes, en su Memoria Anual.

## **TITULO II.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **CAPÍTULO I.- REGULACIÓN, HONORABILIDAD, INDEPENDENCIA Y CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CARGO, COMUNICACIONES Y MEDIOS**

#### **Artículo 1º.- Regulación**

El presente Título II tiene por objeto regular el funcionamiento y competencias del Servicio de Atención al Cliente de Credit Suisse AG, Sucursal en España, así como el procedimiento que deben seguir los Clientes de todas las Entidades para interponer ante las mismas sus quejas o reclamaciones en aplicación de lo dispuesto en la normativa aplicable en vigor.

#### **Artículo 2º- Honorabilidad e Independencia**

El cargo de titular responsable del Servicio de Atención al Cliente designado por Credit Suisse AG, Sucursal en España y al que se han adherido el resto de las entidades indicadas en el Anexo I de este Reglamento, deberá recaer en personas con honorabilidad comercial y profesional, y con el conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El titular del Servicio de Atención al Cliente actuará con independencia y tomará sus decisiones relativas al ámbito de su actividad de manera autónoma, evitando conflictos de interés.

#### **Artículo 3º- Nombramiento y duración del cargo**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la Dirección General de Credit Suisse AG, Sucursal en España y el resto de las Entidades indicadas en el Anexo I de este Reglamento quedarán vinculadas a tal designación mediante la adhesión a la misma a través de sus respectivos órganos sociales competentes.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Banco de España y a las demás autoridades supervisoras que correspondan.

El mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración inicial de 5 años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces se considere oportuno por la Dirección General de Credit Suisse AG, Sucursal en España quedando el resto de entidades indicadas en el Anexo I de este Reglamento vinculadas a la decisión, en su caso, de renovar al titular del Servicio de Atención al Cliente que adopte la sucursal.

#### **Artículo 4º- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

El desempeño del cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de otro cargo dentro de la organización de las Entidades que impida claramente el cumplimiento de sus funciones o comprometa su imparcialidad o independencia.

No podrán ser elegidos para el cargo quienes hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro Cuarto de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad; y quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

#### **Artículo 5º- Terminación del cargo y causas de cese**

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo si concurre cualquiera de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su renovación por la Dirección General de Credit Suisse AG, Sucursal en España.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d) Renuncia voluntaria al cargo.
- e) Decisión de la Dirección General de Credit Suisse AG, Sucursal en España, siempre que sea una decisión motivada en base a causas objetivas y graves con orden a preservar la independencia del cargo.
- f) Extinción, por cualquier causa, de la relación laboral del titular del Servicio de Atención al Cliente con cualquiera de las Entidades.

Vacante el cargo, y sin perjuicio del cumplimiento por parte de las Entidades de las resoluciones adoptadas por el titular del Servicio de Atención al Cliente cesado durante la vigencia de su cargo, la Dirección General de Credit Suisse AG, Sucursal en España procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que se produjo el cese del titular anterior.

#### **Artículo 6º- Relaciones internas entre departamentos**

Los departamentos de las Entidades involucrados en una determinada queja o reclamación facilitarán al Servicio de Atención al Cliente cuanta información éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

### **CAPÍTULO II.- COMPETENCIAS**

#### **Artículo 7º.- Competencia del Servicio de Atención al Cliente**

Es competencia del Servicio de Atención al Cliente el conocimiento estudio y resolución de las quejas y reclamaciones que los Clientes de las Entidades le planteen respecto a las operaciones o servicios bancarios y financieros recibidos, siempre que tales quejas o reclamaciones se refieran a 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.

Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente, a través de su titular, recabará y suministrará en los preceptivos plazos, la información que le sea requerida por el servicio de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional de Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, pudiendo, en su caso, Credit Suisse AG, Sucursal en España suscribir con aquéllos los acuerdos necesarios para la transmisión de la información por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica.

#### **Artículo 8º.- Materias excluidas**

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

1.- Las reclamaciones interpuestas por los empleados de las Entidades que deriven de las relaciones laborales entre ambos.



2.- Las reclamaciones interpuestas por los accionistas de las Entidades, quedando a salvo sus derechos a presentar quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente siempre que reúnan la condición de usuarios de los servicios financieros prestados por las Entidades.

3.- Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral o por el servicio de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### **CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 9º.- Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones**

En la presentación de una queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, deberán observarse necesariamente los siguientes requisitos:

- a) Plazo: la queja o reclamación deberá presentarse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- b) Lugar: la queja o reclamación podrá presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, presencialmente, en cualquier oficina abierta al público de cualquiera de las Entidades o enviarse por correo postal a cualquiera de las Entidades o por correo electrónico a la dirección que se haya habilitado para tal fin por las Entidades, siempre que se cumpla con lo establecido en la normativa aplicable en materia de firma electrónica.
- c) Forma: en todo caso, la queja o reclamación deberá presentarse por escrito, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos se ajusten a las exigencias de la firma electrónica previstas en nuestro ordenamiento jurídico, y permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. Deberá incluirse en el documento, como mínimo, lo siguiente:
  - Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del DNI para personas físicas o datos referidos a registro público para las jurídicas.
  - Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
  - Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- Manifestación expresa del reclamante de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Asimismo, el reclamante deberá acompañar a dicho documento las pruebas documentales que obren en su poder y en que se fundamente su queja o reclamación.

#### **Artículo 10º.- Admisión o no a trámite de la queja o reclamación**

A) No admisión a trámite de la queja o reclamación:

El Servicio de Atención al Cliente podrá rechazar la admisión a trámite de la queja o reclamación en los siguientes casos:

- 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.
- Cuando se pretenda 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.
- 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 hagan referencia a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriores ya resueltas por el Servicio de Atención al Cliente, el Defensor del Cliente, el servicio de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años a contar desde el día en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos determinantes de la queja o reclamación.

La inadmisión a trámite de una queja o reclamación deberá ser comunicada al Cliente por escrito indicando los motivos de la inadmisión. El Cliente dispondrá de un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. Recibidas las alegaciones por el Servicio de Atención al Cliente, éste informará al Cliente de la decisión final adoptada.

B) Admisión a trámite de la queja o reclamación

Admitida a trámite la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la tramitación del expediente para lo que contará con la colaboración de las oficinas y departamentos de las Entidades afectados, pudiendo recabar de los mismos y del propio Cliente reclamante cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes.

Una vez presentada la queja o reclamación del Cliente de conformidad con lo establecido en el artículo 9 anterior ante cualquiera de las instancias de las Entidades, el Cliente recibirá del Servicio de Atención al Cliente un acuse de recibo por escrito de la queja o reclamación en el que constará la fecha de presentación en la Entidad a efectos de cómputo del plazo máximo para emitir la resolución, que será de dos meses a contar desde dicha fecha de presentación.

Si la queja o reclamación se hubiese presentado directamente ante el Defensor del Cliente, éste la remitirá al Servicio de Atención al Cliente para que conozca en primera instancia, sin perjuicio de que el plazo para que el Servicio de Atención al Cliente resuelva la queja o reclamación será de dos meses a contar desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante el Defensor del Cliente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente para que complete la documentación en el plazo de diez días naturales. Durante el indicado plazo, quedará interrumpido el plazo de dos meses previsto para la finalización del expediente. Si el Cliente no presentara la documentación solicitada, la queja o la reclamación será archivada sin más trámite pudiendo el Cliente, en este caso, presentar posteriormente su queja o reclamación bajo los mismos hechos pero a través de un nuevo procedimiento.

Durante la tramitación del expediente, la Entidad podrá allanarse, rectificando a satisfacción del Cliente, su situación, lo que será comunicado a la instancia competente con justificación documental. Asimismo, el Cliente podrá desistir, en cualquier momento, de su queja o reclamación. En ambos casos, el Servicio de Atención al Cliente archivará la queja o reclamación, sin más trámite.

#### **Artículo 11º.- Finalización del expediente y notificación al Cliente**

El expediente finalizará mediante la emisión por el Servicio de Atención al Cliente de una resolución motivada sobre la solicitud planteada en dicha queja o reclamación. En el caso de que la resolución del Servicio de Atención al Cliente se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se aportarán las razones que justifiquen este cambio.

El Servicio de Atención al Cliente deberá notificar su decisión al Cliente en el plazo de diez días naturales a contar desde la emisión de su resolución utilizando el mismo medio con el que se presentó la queja o reclamación (por escrito en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que

éstos se ajusten a las exigencias de la firma electrónica, y permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos), salvo que el Cliente hubiese elegido, de forma expresa, uno de ellos.

El Servicio de Atención al Cliente hará mención, en su decisión, a la posibilidad de acudir de forma voluntaria, en caso de disconformidad con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente, a una segunda instancia ante el Defensor del Cliente; sin perjuicio de la posibilidad de que, en todo caso, pueda acudir al correspondiente servicio de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de acuerdo con lo establecido en el siguiente Artículo 12.

**Artículo 12.- Otras instancias de reclamación: el Defensor del Cliente y el servicio de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

a) El Defensor del Cliente: en caso de que la queja o reclamación presentada ante el Servicio de Atención al Cliente no hubiera sido admitida a trámite por el Servicio de Atención al Cliente o si, habiéndose admitido a trámite, la queja o reclamación hubiese sido desestimada total o parcialmente o no estuviese el Cliente conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente, el Cliente podrá acudir voluntariamente al Defensor del Cliente en segunda instancia sin perjuicio de que, en todo caso, el Defensor del Cliente dispondrá de un plazo de dos meses para resolver la queja o reclamación a contar desde la fecha de su presentación ante cualquiera de las instancias de las Entidades.

El Cliente quedará, en este caso, sometido al Reglamento de Defensor del Cliente en los términos y condiciones establecidos en el mismo.

El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, o las personas que éstos designen, podrán solicitarse y facilitarse recíprocamente cuanta información sea necesaria para atender y resolver las quejas o reclamaciones ante ellos presentadas.

b) Servicio de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: Sin perjuicio de que el Cliente opte o no por acudir en segunda instancia al Defensor del Cliente, en todo caso y una vez transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante la Entidad sin que el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, el Defensor del Cliente, haya resuelto, o bien antes de que transcurra dicho plazo en caso de disconformidad por el Cliente con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, por el Defensor del Cliente, el Cliente podrá acudir, indistintamente, al servicio de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con independencia del contenido de la queja o

reclamación, siempre y cuando acredite haber formulado la queja o reclamación previamente ante el Servicio de Atención al Cliente, no resultando necesario, sin embargo, que acredite haber acudido al Defensor del Cliente en segunda instancia, al ser ésta voluntaria. Sin embargo, no será necesario para la admisión y tramitación de la queja o reclamación ante dichos servicios de reclamaciones acreditar haberla formulado previamente ante el Servicio de Atención al Cliente cuando la queja o reclamación tenga por objeto la demora o incumplimiento de una decisión favorable al Cliente por parte del Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, del Defensor del Cliente que hubiera versado sobre el objeto de la queja o reclamación.

Asimismo, si el Cliente presentase simultáneamente la queja o reclamación basada en los mismos hechos ante el Defensor del Cliente y el correspondiente servicio de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el Defensor del Cliente se abstendrá de conocer y de resolver dicha queja o reclamación.

**ANEXO I: RELACION DE ENTIDADES ADHERIDAS AL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL  
CLIENTE DE CREDIT SUISSE**

CREDIT SUISSE GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A.

CREDIT SUISSE SECURITIES, S.V., S.A.

y CREDIT SUISSE INTERNATIONAL, SUCURSAL EN ESPAÑA