

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

## **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 del Reglamento y designación del titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente

Artículo 6°.- Informes anuales del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente

### **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

#### **CAPÍTULO IV.- RELACIONES ENTRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

Artículo 12°.-

### **TITULO III.- REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

**CAPÍTULO I.- REGULACIÓN, DESIGNACIÓN, DURACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO**

**Artículo 1°.- Regulación**

**Artículo 2°.- Designación**

**Artículo 3°.- Independencia**

**Artículo 4°.- Duración del cargo**

**Artículo 5°.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

**Artículo 6°.- Terminación del cargo**

**CAPÍTULO II.- COMPETENCIAS**

**Artículo 7°.- Competencia del Defensor**

**Artículo 8°.- Materias excluidas**

**CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO EN LAS RECLAMACIONES**

**Artículo 9°.- Iniciación**

**Artículo 10°.- Admisión a trámite**

**Artículo 11°.- Tramitación**

**Artículo 12°.- Decisión del Defensor**

**Artículo 13°.- Procedimiento en la Defensa del Partícipe**

**CAPÍTULO IV.- INFORME ANUAL**

**Artículo 14°.-**

**CAPÍTULO V.- RELACIONES ENTRE EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y LOS BANCOS**

**Artículo 15°.-**

**DISPOSICIÓN FINAL**

## 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) y el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, 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, CREDIT SUISSE GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A., CREDIT SUISSE SECURITIES, S.V., S.A. y CREDIT SUISSE INTERNATIONAL, SUCURSAL EN ESPAÑA.

(en adelante, las Entidades)

### Artículo 3º.- Objeto

El Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del 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 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, por incumplimiento 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 las Entidades, que atenderá, en primera instancia, todas las quejas y reclamaciones que presenten sus Clientes.
- EL DEFENSOR DEL CLIENTE: experto independiente, de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico y financiero, ajeno a la organización de las Entidades y designado por ellas, a quien podrán acudir los Clientes de las Entidades en segunda instancia de acuerdo con lo establecido en el Capítulo II del Título III del presente reglamento.

Además, y de conformidad con lo regulado en la normativa aplicable al presente Reglamento, el Cliente cuya queja o reclamación presentada ante los órganos anteriormente indicados no se hubiese admitido a trámite, o se hubiera desestimado, o no hubiese sido resuelta por el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, por el Defensor del Cliente, en el plazo de dos meses desde que se interpuso, podrá acudir, siempre y cuando acredite haberla formulado previamente al menos ante el Servicio de Atención al Cliente, al respectivo Comisionado para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros, es decir:

–Al COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS BANCARIOS, adscrito al Banco de España, si la reclamación versa sobre los servicios bancarios prestados por CREDIT SUISSE AG, SUCURSAL EN ESPAÑA y CREDIT SUISSE INTERNATIONAL, SUCURSAL EN ESPAÑA.

–Al COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL INVERSOR, adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, si la reclamación versa sobre los servicios de inversión prestados por CREDIT SUISSE AG, SUCURSAL EN ESPAÑA o CREDIT SUISSE GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A. o CREDIT SUISSE SECURITIES, S.V., S.A. o CREDIT SUISSE INTERNATIONAL, SUCURSAL EN ESPAÑA.

–Al COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL ASEGURADO Y DEL PARTÍCIPE EN PLANES DE PENSIONES, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, si la reclamación versa sobre los servicios de comercialización de seguros o planes de pensiones prestados por CREDIT SUISSE AG, SUCURSAL EN ESPAÑA.

#### **Artículo 5º.- Aprobación del Reglamento y designación del titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente**

El presente Reglamento ha sido aprobado y el titular del Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente han sido designados:

- En CREDIT SUISSE AG, SUCURSAL EN ESPAÑA, por su Director General.
- En CREDIT SUISSE GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A., por su Consejo de Administración.
- En CREDIT SUISSE SECURITIES, S.V., S.A., por su Consejo de Administración.
- En CREDIT SUISSE INTERNATIONAL, SUCURSAL EN ESPAÑA, por su Director General.

(En adelante, los órganos competentes de las Entidades)

La aprobación del presente Reglamento y la designación del titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente ha sido comunicada tanto a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros como al Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores.

#### **Artículo 6º.- Informes anuales del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente**

El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente presentarán en el primer trimestre del año al Director General de CREDIT SUISSE AG, SUCURSAL EN ESPAÑA y de CREDIT SUISSE INTERNATIONAL, SUCURSAL EN ESPAÑA y al Consejo de Administración de CREDIT SUISSE GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A. y de CREDIT SUISSE SECURITIES, S.V., S.A., sus respectivos Informes Anuales 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 I tiene por objeto regular el funcionamiento y competencias del Servicio de Atención al Cliente de CREDIT SUISSE AG, SUCURSAL EN ESPAÑA, de CREDIT SUISSE GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A., de CREDIT SUISSE SECURITIES, S.V., S.A. y de CREDIT SUISSE INTERNATIONAL, SUCURSAL EN ESPAÑA (las Entidades), así como el procedimiento que deben seguir los Clientes para interponer ante el mismo 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 las Entidades 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 los órganos competentes de las Entidades.

El mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración inicial de 5 años y podrá ser renovado por los los órganos competentes de las Entidades por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo consideren oportuno.

### **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 los órganos competentes de las Entidades.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d) Renuncia voluntaria al cargo.
- e) Acuerdo por los órganos competentes de las Entidades, siempre que sea por acuerdo motivado 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 CREDIT SUISSE AG, SUCURSAL EN ESPAÑA o, en su caso, con CREDIT SUISSE GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A. o con CREDIT SUISSE SECURITIES, S.V., S.A. o con CREDIT SUISSE INTERNATIONAL, SUCURSAL EN ESPAÑA.

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, los órganos competentes de las Entidades procederán 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 6°- Relaciones internas entre departamentos**

Los departamentos de las Entidades involucrados en una determinada queja o reclamación facilitarán al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

### **CAPÍTULO II.- COMPETENCIAS**

#### **Artículo 7°.- 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 sus Clientes 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, en particular, del principio de equidad.

#### **Artículo 8°.- 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.
- 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 los Comisionados para la defensa de las clientes de los servicios financieros.

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

#### **Artículo 9°.- 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 ante el Servicio de Atención al Cliente 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, siempre que no hubiesen transcurrido más de cinco años desde la producción de los mismos, y siempre que no vaya en perjuicio del plazo de dos años mencionado.



- b) Lugar: la queja o reclamación podrá presentarse, 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 el Servicio de Atención al Cliente haya habilitado para tal fin siempre que se cumpla con lo establecido la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, 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 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.

A la recepción de la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente dará acuse de recibo por escrito al Cliente de la queja o reclamación, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo máximo de resolución, que será de dos meses, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda o ante el Defensor del Cliente. A continuación, procederá a la apertura del expediente.

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, con apercibimiento de que si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Durante el indicado plazo, quedará interrumpido el plazo de dos meses previsto para la finalización del expediente.

#### **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, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de 5 años desde la producción de los hechos causantes de la queja o reclamación, o el de 2 años desde su conocimiento.

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 10 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.

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 Servicio de Atención al Cliente deberá resolver en un plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fue presentada en la/s Entidad/es, ya sea ante el Servicio de Atención al Cliente o en cualquiera de sus oficinas, emitiendo 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 hará mención en todo caso a la posibilidad de acudir a una segunda instancia ante el Defensor del Cliente o ante el correspondiente Comisionado para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.

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.

#### **CAPÍTULO IV.- RELACIONES ENTRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

##### **Artículo 12º-**

I.- Si en el inicio del procedimiento la queja o reclamación se hubiese presentado directamente al Defensor del Cliente, éste la remitirá al Servicio de Atención al Cliente para que conozca en primera instancia, sin perjuicio de que el plazo que tiene dicho Servicio para resolver empezará a contar desde la fecha de presentación inicial de la queja o reclamación.

Si la queja o reclamación dirigida al Defensor del Cliente en segunda instancia se hubiese presentado ante el Servicio de Atención al Cliente habiendo éste ya conocido de la misma, dicho Servicio la remitirá al Defensor del Cliente para que inicie su expediente.

II.- El Cliente cuya queja o reclamación presentada ante el Servicio de Atención al Cliente se hubiera desestimado, o no hubiese sido resuelta en el plazo de dos meses desde que se interpuso, podrá acudir, cuando acredite haberla formulado previamente ante dicho Servicio, al respectivo Comisionado para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros, sin perjuicio de que pueda voluntariamente acudir, en segunda instancia, al Defensor del Cliente. En este último caso, el Cliente deberá seguir el procedimiento previsto en el Título III del presente Reglamento. Si el Cliente opta voluntariamente por iniciar la segunda instancia ante el Defensor del Cliente, durante el período en el que se encuentre en tramitación el expediente, no podrá formular la queja o reclamación ante el correspondiente Comisionado para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.

III.- El titular del 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.

### **TITULO III.- REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

#### **CAPÍTULO I.- REGULACIÓN, DESIGNACIÓN, DURACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO**

### **Artículo 1°.- Regulación**

El presente Reglamento del Defensor del cliente (en adelante, el Reglamento) regula la figura del Defensor del Cliente (en adelante, el Defensor) de los Bancos que figuran en la relación recogida en el Anexo y de cualesquiera otros que con acuerdo unánime de los mismos se incorporen a dicha relación (en adelante, los Bancos). También podrán incorporarse las Sociedades participadas por los Bancos y que éstos designen expresamente.

### **Artículo 2°.- Designación**

El Defensor del Cliente será nombrado conjuntamente y por unanimidad de los Bancos (previo acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración u Órganos equivalentes), debiendo recaer el cargo en una persona con honorabilidad y reconocido prestigio en los ámbitos jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de las Entidades a que preste sus servicios.

### **Artículo 3°.- Independencia**

El Defensor actuará con independencia respecto de las Entidades y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

### **Artículo 4°.- Duración del cargo**

El nombramiento del Defensor tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo consideren oportuno los Bancos. La renovación deberá ser acordada por una mayoría de tres quintos de los Bancos. El Banco o Bancos que no hayan aprobado la renovación podrán separarse del grupo inmediatamente después de acordarse aquélla.

### **Artículo 5°.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

1. El desempeño del cargo del Defensor será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que puedan impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

2. 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 2° y 3° del Libro 4° 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 6°.- Terminación del cargo**

1. El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que los Bancos acordaran su renovación.
- b) Incapacidad sobrevenida.

- c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d) Renuncia.
- e) Acuerdo unánime de los Bancos fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

2. Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Defensor cesado, los Bancos procederán al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta días siguientes al en que se produjo la vacante. El nombramiento requerirá la mayoría de tres quintos de los Bancos. El Banco o Bancos que no hayan aprobado el nombramiento podrán separarse del grupo inmediatamente después de acordarse aquél, sin perjuicio de hacer frente a los compromisos económicos contraídos para el presupuesto en vigor.

## **CAPÍTULO II.- COMPETENCIAS**

### **Artículo 7º.- Competencia del Defensor**

1. Es función del Defensor la tutela y protección de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros de los Bancos, derivados de sus relaciones con los mismos, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función corresponde al Defensor conocer, estudiar y resolver las reclamaciones o quejas que dichos usuarios le planteen respecto a las operaciones o servicios bancarios y financieros, siempre que tales 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 y en particular del principio de equidad. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que los Bancos le sometan acerca de sus relaciones con sus clientes cuando lo consideren oportuno. En ambos supuestos el Defensor podrá intervenir como mediador entre los clientes y los Bancos al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambas partes.

2. Corresponden, asimismo, al Defensor del Cliente las funciones del Defensor del Partícipe contemplado en el artículo 7º del Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, respecto de los planes de pensiones del sistema individual que expresamente designen las Entidades comprendidas en el artículo 1º de este Reglamento.

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

1. En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor:
- a) Las relaciones entre los Bancos y sus empleados.
  - b) Las relaciones entre los Bancos y sus accionistas.
  - c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de los Bancos relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones; sin perjuicio de su eventual dictamen sobre la diligencia desplegada en la toma de tales decisiones, si ello fuere el motivo de la reclamación o queja.
  - d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por los Comisionados para la defensa de los clientes de los servicios

financieros; o que notoriamente tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de los Bancos frente sus clientes.

- e) Las que se planteen por clientes de los Bancos que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.
- f) Las reclamaciones cuya cuantía exceda de sesenta mil euros o que formen parte de una reclamación que el cliente haya formulado o pueda formular y cuya cuantía total exceda de dicha cifra.

2. En estos supuestos el Defensor inadmitirá a trámite la reclamación o queja y la remitirá sin dilación al Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la correspondiente Entidad, comunicándose así al reclamante.

### **CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO EN LAS RECLAMACIONES**

#### **Artículo 9º.- Iniciación**

1. 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. 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.

2. En el documento mediante el que se inicie la reclamación se hará constar:

- a) Nombre, apellidos, y domicilio del interesado, y en su caso de la persona que los represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Junto con este documento el reclamante deberá aportar las pruebas documentales, obrantes en su poder, en que se fundamente la reclamación.

3. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para que, en el plazo de diez días naturales, complete la documentación remitida con el apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámites.

4. Las reclamaciones o quejas podrán ser presentadas ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente de los Bancos, ante el Defensor del Cliente o en cualquier oficina abierta al público de las Entidades mencionadas en el artículo 1º de este Reglamento, así como en la dirección de correo electrónico que cada Entidad habrá de habilitar a este fin, de modo que, en todo caso, sean recibidas por el Defensor.

5. La presentación de una reclamación ante el Defensor del Cliente deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos determinantes de la reclamación y siempre que no hubiesen transcurrido más de seis años desde la producción de los mismos.

6. El Defensor acusará recibo al reclamante de su queja o reclamación, dejando constancia de la fecha de su presentación a todos los efectos.

7. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Cliente tiene carácter totalmente gratuito.

#### **Artículo 10º.- Admisión a trámite**

1. Recibida la reclamación o queja, el Defensor, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y, si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite.

2. No procederá la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones 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 como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento esté reservado a la 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 funden las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 7º de este Reglamento.
- 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 9.5 de este Reglamento.

Si se entiende no admisible a trámite la queja o reclamación por algunas de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado presente alegaciones se tendrá por definitiva la inadmisión de la reclamación o queja sin más trámites. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada por el Defensor.

#### **Artículo 11º.- Tramitación**

1. Admitida a trámite una reclamación, el Defensor concederá al Banco un plazo de quince días hábiles para que pueda formular las alegaciones que convengan a su derecho, con aportación o proposición de las pruebas pertinentes. Asimismo, el Defensor podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios del Banco, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba complementarios considere pertinentes para adoptar su decisión, fijando, en cada caso, un plazo de diez días naturales para completar estas peticiones.

Estos plazos no interrumpirán el establecido en el artículo 12 del presente Reglamento para que el Defensor dicte su resolución.

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

3. Los interesados podrán desistir de sus 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 Defensor del cliente 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 12º.- Decisión del Defensor**

1. El Defensor del Cliente dictará su decisión en un plazo no superior a dos meses contados a partir del día de la presentación de la queja o reclamación. Para el cómputo de este plazo no se tendrá en cuenta el tiempo empleado por el reclamante en completar la documentación conforme a lo dispuesto en el artículo 9.3. La decisión será notificada a las partes en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por cualquiera de los medios mencionados en el artículo 9.1 de este Reglamento, 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.

2. La resolución del Defensor será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación o queja fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección a la clientela aplicables y las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán expresarse las razones que lo justifiquen.

En la resolución se mencionará la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Defensor, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

3. La decisión del Defensor del Cliente favorable a la reclamación o queja vinculará a la Entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

La Entidad afectada ejecutará la decisión en el plazo máximo de veinte días contado desde el día en que se le notifique la aceptación del reclamante, cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la decisión establezca un plazo distinto.

4. En el caso de no aceptar la resolución del Defensor o transcurrido el plazo previsto en este Reglamento sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda sin perjuicio de su derecho a ejercitar las acciones que estime oportunas.



### **Artículo 13°.- Procedimiento en la defensa del partícipe**

El procedimiento de presentación, tramitación y terminación de las quejas y reclamaciones regulado en este Reglamento se aplicará a las que se presenten por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones individuales.

### **CAPÍTULO IV.- INFORME ANUAL**

#### **Artículo 14°.-**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente presentará a los Bancos un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, 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, motivo 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 vista a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual de los Bancos.

### **CAPÍTULO V.- RELACIONES ENTRE EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y LOS BANCOS.**

#### **Artículo 15°.-**

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior el Defensor podrá presentar y formular a los Bancos recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre los Bancos y sus clientes.

Asimismo, dentro del primer trimestre del año, el Defensor del Cliente presentará a los Bancos la liquidación del presupuesto de gastos del ejercicio anterior así como las previsiones para el siguiente. Entre estas previsiones podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización que el Defensor estime necesaria para el desempeño de su cargo.

2. Los Bancos adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desarrollo de sus funciones por parte del Defensor y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular corresponde a los Bancos:

- a) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del Defensor del Cliente.
- b) Colaborar con el Defensor en todo aquello que favorezca el ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

- c) Informar a los clientes de la existencia y funciones del Defensor, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dicho clientes para presentar sus reclamaciones y forma de interponerlas.
- d) Recibir y valorar las quejas que se puedan formular respecto a la actuación del Defensor y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado 1.e) del artículo 6° del presente Reglamento.

3. A los efectos de facilitar el funcionamiento de la Oficina del Defensor del Cliente, los Bancos podrán delegar en uno de ellos, o en una comisión o en persona determinada el cumplimiento y ejecución de las obligaciones que colectivamente les incumben.

Con la misma finalidad cada uno de los Bancos encargará a una persona la relación entre el Banco y el Defensor, de forma que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del Defensor respecto a las reclamaciones o cuestiones suscitadas en relación con ese Banco se lleven a cabo a través de dicha persona, sin que ello sea óbice a lo previsto en el artículo 11°. 1 de este Reglamento.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo unánime de los Bancos de conformidad con la legislación vigente.

**ANEXO ÚNICO**

**RELACIÓN DE BANCOS REPRESENTADOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

Banesto

Bankinter

Credit Suisse AG, Sucursal en España

Deutsche Bank

Banco Guipuzcoano

Banca March

Banco Pastor

Santander Central Hispano

UBS España