



CA INDOSUEZ WEALTH (EUROPE), SUCURSAL EN ESPAÑA

Reglamento para la Defensa del Cliente

Índice

1. **Ámbito de actuación y descripción del Servicio de Atención al Cliente.**
 - 1.1 **Titular del SAC**
 - Autonomía y Medios
 - Condiciones del titular del SAC
 - Duración del cargo de titular del SAC
 - Causas de Incompatibilidad
 - Causas de cese en el ejercicio del cargo
 - 1.2. **Funciones y competencias del titular del SAC.**
 - 1.3 **Obligaciones de la entidad.**
 - Deber de Información y puesta a disposición.
2. **Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.**
 - 2.1. **Forma, contenido y medios de presentación de las quejas y reclamaciones.**
 - 2.2. **Admisión a trámite.**
 - 2.3. **Procedimiento de tramitación:**
 - 2.3.1. **Análisis**
 - 2.3.2. **Allanamiento y desistimiento**
 - 2.3.3. **Notificación y finalización**
 - 2.3.4. **Efectos de la Resolución**
3. **Relación con los Servicios de Reclamaciones de las Instituciones Supervisoras.**
4. **Informe anual.**
5. **Aprobación y modificación del Reglamento.**
6. **Anexo: Titularidad del SAC y datos de contacto.**

1. **Ámbito de actuación y descripción del Servicio de Atención al Cliente.**

En virtud de las funciones que le atribuye la Orden Ministerial 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 y de lo dispuesto en las Leyes 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, y 44/2002 de medidas de reforma del sistema financiero, el Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC) se constituye como una unidad que, de manera independiente, atiende y resuelve las quejas y reclamaciones de todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros de la siguiente entidad:

CA-Indosuez Wealth (Europe), Sucursal en España

Las pautas a tener en cuenta con relación al funcionamiento de este servicio son las siguientes:

- Las quejas y reclamaciones deberán referirse a 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.

A estos efectos se entiende por queja la definición establecida por la orden ECC/2502/2012, que considera las presentadas por usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formule la misma, y por reclamación, las presentadas 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 las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

- El plazo máximo para la resolución de las quejas y reclamaciones es de dos meses a partir de su fecha de presentación ante el SAC, en cualquier

oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin o ante cualquier otro departamento de la entidad, debiendo darse acuse de recibo de la misma, y siendo esa fecha la válida para el cómputo de los dos meses. Así mismo, se establece el nuevo plazo de quince días hábiles de que dispone el SAC para resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago.

- A partir de la finalización del plazo de dos meses señalado en el párrafo anterior o de quince días hábiles en el caso de reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago sin que el SAC o, en su caso, el defensor hayan comunicado su resolución al reclamante, éste podrá acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.
- Igualmente podrá acudir a los citados organismos dentro de este plazo de dos meses o de quince días hábiles para las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago, en el caso de no conformidad con la resolución dictada.
- Los consumidores, podrán acudir al servicio de reclamaciones competente, transcurrido un mes (siempre que la reclamación no esté relacionada con un servicio de pago) sin que el SAC haya resuelto.
- Asimismo, se establece el plazo máximo de un año – desde la presentación de la reclamación en la entidad – que disponen los consumidores para acudir al servicio de reclamaciones competente.
- Todos los departamentos y servicios de la entidad anteriormente relacionada en este capítulo deben facilitar al SAC cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
- Las resoluciones adoptadas por el SAC favorables al reclamante vinculan a todos los departamentos de la entidad.

** Por servicios de pago se entienden los descritos en el punto 2, del Artículo 1 del Real Decreto 19/2018, de 23 de noviembre.*

1.1 Titular del SAC.

La designación del titular del SAC es competencia de la dirección general de CA-Indosuez sucursal en España y actualmente recae en:

* Ver Anexo (Punto 6).

· Autonomía y Medios

Se adoptarán las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes departamentos comerciales u operativos de la entidad, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

Asimismo, se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Se establecerán procedimientos y se dotará de medios adecuados con objeto de permitir que el Servicio:

1. Reciba en un plazo máximo de diez días hábiles las quejas o reclamaciones presentadas en cualquier instancia de la entidad.
2. Recabe de los distintos departamentos de la entidad toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
3. Emita la resolución de la queja y reclamación en el plazo establecido al efecto.

Todo plazo agotado por un departamento en aras de resolver una queja o reclamación será computado dentro del plazo total de dos meses que tiene el SAC para emitir resolución o de quince días hábiles, en el caso de quejas y reclamaciones relacionadas con servicios de pago.

Los departamentos adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. La entidad deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

- **Condiciones del titular del SAC.**

El titular del SAC deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

- **Duración del cargo de titular del SAC.**

El nombramiento del titular del SAC se producirá por periodo indefinido.

- **Causas de incompatibilidad.**

No podrán ser elegidos para el cargo de titular del SAC aquellas personas que tengan antecedentes penales, se encuentren procesados o se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.

- **Causas de cese en el ejercicio del cargo.**

El titular del SAC cesará en su cargo si la entidad así lo acordase por la concurrencia de causas graves y justificadas.

Asimismo, será cesado en el cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Incapacidad para el desarrollo de las actividades inherentes al cargo.
- Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- Nombramiento para un cargo que sea incompatible con el ejercicio de sus funciones.

- Renuncia.
- Incumplimiento de sus obligaciones por concurrencia de causas graves y justificadas.

Será competente para cesar al titular, la dirección general de CA-Indosuez sucursal en España, dejándose constancia en el acuerdo del motivo del cese.

Una vez el cargo quede vacante, la entidad procederá al nombramiento de un nuevo titular del mismo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

Tal y como se instruye en la Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo, tanto el actual titular como el que pudiera sustituirle deben cumplir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia para el ejercicio de sus funciones en los términos previstos en la referida Orden.

Su nombramiento deberá ser comunicado al Banco de España y también a su departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

1.2 Funciones y Competencias del titular del SAC.

Es competencia del SAC la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes legal o contractualmente reconocidos, así como procurar que las relaciones entre la entidad y sus clientes se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Asimismo, será competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección a la clientela y transparencia.

En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al SAC:

- Interlocución con la dirección general de CA-Indosuez sucursal en España.
- Presentación del Informe Anual del SAC ante la dirección general de CA-Indosuez sucursal en España.

- **Gestión del SAC:**

- Gestión de los recursos
- Seguimiento cumplimiento normativa
- Control de calidad
- Seguimiento plazos de respuesta
- Propuestas de mejora
- Confección del Informe Anual y del informe mensual de actividad a la entidad

- **Gestión de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes:**

- Admisión a trámite de las quejas y reclamaciones
- Solicitud de información y documentación a las unidades implicadas
- Seguimiento de las solicitudes
- Servicio de Atención al Cliente CA-Indosuez sucursal en España
- Análisis
- Propuesta de resolución
- Confección de la respuesta al cliente
- Cierre del expediente

1.3 Obligaciones de la entidad

La entidad colaborará con el SAC en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitará toda la información sobre la existencia del mismo, con sus datos de contacto, que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la entidad están obligados a colaborar con el SAC, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que este, les solicite.

· **Deber de Información y puesta a disposición.**

La entidad mantendrá a disposición de sus clientes y usuarios, en todos y cada uno de los centros abiertos al público, así como en sus páginas web, la información siguiente:

- Información acerca de la existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- Pondrá a su disposición el Reglamento del SAC y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de los medios dispuestos para la interposición de quejas y reclamaciones.
- Pondrá a su disposición la Normativa de transparencia y protección al cliente.
- Obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones formuladas por sus clientes en el plazo que proceda, según lo establecido en el reglamento, desde su presentación en el SAC, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin o ante cualquier otra instancia de la entidad.
- Referencia a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

2. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.

2.1 Forma, contenido y medios 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.

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 presentación de quejas y reclamaciones se realizará mediante un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada. Número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos 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) Centro, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el SAC deberá hacerse 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.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas. El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Los medios a disposición del reclamante para la presentación de quejas y reclamaciones ante el SAC son:

- Cualquier oficina abierta al público de la entidad.
- SAC
- Dirección de correo electrónico: * Ver Anexo

2.2 Admisión a trámite.

El SAC recibe las quejas y reclamaciones bien directamente del cliente, bien del departamento u oficina que la haya recibido en su caso.

El titular del SAC deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación en la entidad a efectos del cómputo del plazo para resolver, con independencia de la instancia en la que se hubiera realizado dicha presentación.

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

El plazo en todo caso comenzará a contar desde la presentación de la queja por parte del cliente a la entidad, con independencia de la instancia (Oficina, SAC o correo electrónico) que la haya recibido.

Si en la reclamación o queja recibida no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no se pudiesen establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación formulada, el SAC requerirá mediante comunicación por escrito al firmante para completar la documentación presentada 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.

Todo ello sin perjuicio de que el cliente pueda presentar una nueva reclamación, aportando la documentación requerida, no siendo por tanto el archivo una renuncia a su derecho reivindicatorio.

Dicha nueva reclamación deberá referirse a los mismos hechos planteados en la anterior.

El SAC podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los Supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o los mismos se encuentren pendientes de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden Ministerial ECO/734/2004 de 11 de marzo que se transcribe a continuación:

“ Las obligaciones recogidas en esta Orden estarán referidas a 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 los servicios financieros prestados por las entidades señaladas en el apartado anterior, siempre que tales quejas y 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. En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados”.

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.

e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones. Este plazo de dos años cuenta desde la fecha en la que el cliente tenga conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

El SAC remitirá al reclamante una comunicación por escrito exponiendo los motivos de la no admisión a trámite de su queja o reclamación, dándole un plazo de diez días naturales para la presentación de sus alegaciones.

Cuando la respuesta del interesado no modifique las causas de la inadmisión, el SAC le comunicará al reclamante la decisión final adoptada.

Así mismo, el SAC se abstendrá de gestionar toda queja o reclamación cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia. En tal caso, el SAC notificará por escrito y de manera motivada al interesado el cese de sus gestiones.

En caso de que la resolución sea favorable al reclamante, se ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes cuando en ella se obligue a la entidad a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

2.3 Procedimiento de tramitación.

2.3.1. Análisis

Una vez analizada toda la información y, en su caso, los documentos recibidos, se comprueba su adecuación tanto a la normativa interna de la entidad como a las prescripciones del organismo regulador competente.

En el caso de considerarlo necesario, el SAC podrá requerir al informante cuantas aclaraciones o aportaciones de datos complementarias estime oportunas para la emisión de un pronunciamiento debidamente fundamentado.

2.3.2. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación la entidad rectifica su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente (SAC - defensores del cliente) y justificarlo documentalmente.

Cuando el SAC tiene conocimiento de que se ha producido el desistimiento del cliente, bien por comunicación directa de éste, bien a través de la entidad, se procede a la inmediata finalización del procedimiento y al archivo del expediente sin más trámite.

En aquellos asuntos cuya resolución requiere un allanamiento que tenga consecuencias de carácter económico, el SAC requerirá a la entidad la mayor diligencia posible en la ejecución de los trámites así como la aportación de la pertinente justificación documental.

2.3.3. Notificación y finalización

La resolución del asunto se efectúa siempre de manera motivada y a tenor de las conclusiones alcanzadas sobre la solicitud del reclamante y la información sometida a análisis.

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada.

Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Una vez dictada la resolución, será notificada al reclamante en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

Las respuestas se remiten al reclamante según haya indicado éste de forma expresa y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación. No obstante lo anterior, en aquellos casos en los que la queja o reclamación se recibe por medios informáticos, electrónicos o telemáticos y no se cumplen los requisitos previstos en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica, el SAC remite una comunicación al emisor del mensaje conforme el envío de la resolución se efectúa por correo postal a la dirección del interesado registrada en la entidad.

En el supuesto de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se aportarán al reclamante las razones que lo justifiquen.

Las decisiones con que finalizan los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionan expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

En todos los casos, se remite copia de la respuesta confeccionada al centro, departamento o servicio implicado.

Una vez incorporada al expediente la copia de la notificación dirigida al interesado, se registra la finalización de los trámites en la base de datos del SAC.

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su resolución o de quince días hábiles en el caso de reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago. En ausencia de esta y siempre que la queja o reclamación no esté relacionada con un servicio de pago, bastará un mes de plazo para que el reclamante, que tenga la consideración de consumidor, pueda acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros o dentro del mismo, una vez se haya dictado la resolución, siempre en caso de disconformidad con la resolución dictada.

En el caso de tener que completarse documentación, el cómputo del plazo quedará interrumpido, reanudándose una vez se haya completado la misma desde el punto en el que se interrumpió.

2.3.4 Efectos de la Resolución

Las resoluciones del SAC son vinculantes para la entidad pero no para el reclamante, que en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

3. Relación con los Servicios de Reclamaciones de las Instituciones Supervisoras.

La entidad atenderá a través de un representante designado al efecto, los requerimientos que los diferentes servicios de reclamaciones de las

instituciones supervisoras puedan realizar, en el ámbito de la protección de los clientes de servicios financieros en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y por los medios que éstos determinen de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

4. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC confecciona un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que se presenta, a través del titular del SAC, ante la dirección general de CA-Indosuez sucursal en España.

La composición del informe anual es la siguiente:

1. Resumen estadístico:

- Total de quejas y reclamaciones atendidas.
- Quejas y reclamaciones admitidas a trámite.
- Número y causas de las inadmisiones.
- Cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones.
- Cuantías e importes afectados.

2. Resumen de las decisiones dictadas con la relación de casos favorables y desfavorables para el reclamante.

3. Criterios generales aplicados en las resoluciones. Al amparo de la normativa en materia de transparencia y protección de la Clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

4. Recomendaciones o sugerencias: Propuestas derivadas de la experiencia del SAC en el tratamiento de las quejas y reclamaciones atendidas.

Dentro del primer mes de cada año, la entidad deberá facilitar al SAC una relación de las reclamaciones recibidas. Dicha información deberá adecuarse al mismo modelo de especificaciones detallado anteriormente.

Un resumen de dicho informe se presentará en la memoria anual de la entidad.

5. Aprobación y Modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser aprobado y modificado por la dirección general de CA-Indosuez sucursal en España.

Tanto el presente reglamento como las futuras modificaciones que pudiera sufrir, deberán ser sometidos a la verificación del Banco de España, como supervisor de CA-Indosuez sucursal en España.

6. Anexo.

- **SAC: Titularidad del Servicio y datos de contacto:**

A los efectos del Reglamento para la defensa del cliente de CA-Indosuez sucursal en España, la designación del titular es competencia de la dirección general de CA-Indosuez sucursal en España y actualmente recae en:

- **Francisco Javier Alonso Cabornero**

Así mismo se adjunta dirección física y electrónica a la que pueden dirigirse las quejas y reclamaciones:

- **Correo postal:**

**Servicio de Atención al Cliente
Paseo de la Castellana nº 1, 28046 Madrid**

- **Correo electrónico:**

Servicio.defensacliente@ca-indosuez.es