

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DE LOS CLIENTES Y  
USUARIOS FINANCIEROS  
DEL GRUPO DEGROOF PETERCAM SPAIN**

El grupo Degroof Petercam Spain, con el fin de garantizar la defensa de sus clientes y usuarios, dispone de un servicio de atención al cliente (en adelante el SAC) cuyo funcionamiento está regulado en el presente reglamento.

## TÍTULO I

### OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### **Artículo 1. Objeto**

El presente reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, SAC), con la finalidad de que preste los servicios determinados en 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; con sujeción a los principios de transparencia, independencia, eficacia, coordinación, rapidez y seguridad.

#### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

El SAC entenderá, de acuerdo con los requisitos y las limitaciones descritas en el presente reglamento, de las reclamaciones y quejas que presenten los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por las entidades que forman el grupo Degroof Petercam Spain.

Se entiende por quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes por las entidades financieras (entidades de crédito, empresas de servicios de inversión, gestoras y depositarias de instituciones de inversión colectiva, empresas aseguradoras y mediadoras en contratos de seguros, sociedades gestoras y depositarias de fondos de pensiones, sociedades de tasación, establecimientos de cambio de moneda) y presentadas por las tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Se entiende por reclamaciones las presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras relacionadas en el párrafo anterior que supongan, para quien las formula, un perjuicio de 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.

Se entiende por cliente de servicios financieros del grupo Degroof Petercam Spain quien esté directamente relacionado jurídicamente con cualquiera de las sociedades del grupo consecuencia de un contrato o como partícipe de un fondo de inversión o de pensiones, o como accionista de una sociedad de inversión.

Se entiende por usuario de servicios financieros del grupo Degroof Petercam Spain quien utilice, incluso ocasional o aisladamente, cualquiera de los servicios financieros del Grupo.

Se entiende por normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades financieras antes indicadas y que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Se entiende por buenas prácticas bancarias aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

Las quejas y reclamaciones de los usuarios y clientes deberán referirse a las relaciones financieras con las diversas entidades del grupo y en defensa de sus derechos e intereses legítimos derivados de las normas legales vigentes al tiempo de producirse los hechos, actos o contratos (incluidas las normas de transparencia, como las Circulares del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores), de las disposiciones contractuales, así como de las buenas prácticas y usos bancarios.

Las quejas y reclamaciones deberán referirse a hechos y/o actos derivados de la relación de los reclamantes con las entidades del Grupo Degroof Petercam Spain, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, ocurridos, producidos y/o pactados, debiéndose presentar en el **plazo máximo de dos años** contados desde la fecha en que el cliente o usuario de servicios financieros del grupo Degroof Petercam Spain tuviera conocimiento de los mismos.

## TÍTULO II

### EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

#### CAPÍTULO 1

##### MISIÓN, ESTRUCTURA Y TITULAR

###### Artículo 3. Misión

El SAC tiene como misión la protección de los derechos e intereses legítimos de los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por el grupo Degroof Petercam

Spain. En el cumplimiento de esa misión atenderá las quejas y reclamaciones que le presenten.

#### **Artículo 4. Estructura básica del SAC**

La estructura orgánica establecida garantiza que el SAC tome sus decisiones de manera autónoma evitándose conflictos de interés.

El SAC y su titular dependen jerárquicamente del Consejero Delegado de Bank Degroof Petercam Spain, S.A.U, quien rinde cuentas de sus funciones al Consejo de Administración, con total independencia y autonomía de los servicios comerciales y operativos del banco y del grupo.

El SAC, para el cumplimiento de sus fines, debe disponer de los recursos técnicos, organizativos, materiales y humanos necesarios para el desarrollo de su función con sujeción a los principios de transparencia, independencia, eficacia, coordinación, rapidez y seguridad que se detallan en el artículo 6 de la Orden 734/2004 de referencia.

Todos los miembros del SAC guardarán secreto de cuantos datos e informaciones reciban en el desempeño de sus funciones y no podrán utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceros, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información que imponga la legislación vigente. Desempeñarán sus funciones evitando los conflictos de interés, comunicándolos, en todo caso, al superior jerárquico, si no fueran evitables absteniéndose de conocer del asunto y cediendo la competencia a otro miembro del SAC.

Existirá conflicto de interés cuando la queja o reclamación se refiera a hechos, actos o contratos relacionados directamente con persona o personas respecto de las que se tiene amistad, enemistad, parentesco hasta el segundo grado, cónyuge de los parientes hasta el mismo grado, o hubiera habido relación profesional o mercantil, salvo que, en este último caso, sea mínima.

#### **Artículo 5. Titular del SAC**

El titular del SAC es nombrado por el Consejo de Administración de Bank Degroof Petercam Spain, S.A.U, por plazo indefinido, a propuesta del Consejero Delegado, entre quienes sean empleados del grupo y concurren, a juicio del consejo, las condiciones de honorabilidad comercial y profesional, con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. La designación será comunicada al Banco de España, así como a los supervisores de las entidades del Grupo sujetas al presente Reglamento.

Incompatibilidad, inelegibilidad, y cese. La titularidad del SAC será incompatible con el ejercicio de cualquier otra actividad privada, ya sea por cuenta propia o por cuenta ajena. También será incompatible con el desempeño de cualquier cargo público o actividad pública, excepto que dicho cargo o actividad sea consecuencia, directa o indirecta, de la titularidad del SAC.

No podrán ser elegibles quienes estén sometidos a un procedimiento penal por delito doloso, quienes aparezcan incluidos en registros de solvencia patrimonial con obligaciones pendientes de cumplimiento, quienes hayan sido inhabilitados para el ejercicio de cargos de administración o dirección en entidades financieras, quienes hayan sido sancionados como responsables de comisión de infracciones tipificadas por las leyes reguladoras de las actividades desarrolladas por los grupos económicos creados por las entidades de crédito.

Dado que el nombramiento del titular del SAC se produce por plazo indefinido, el Consejo de Administración podrá cesarlo en cualquier momento siempre que se produzca una causa grave y justificada, motivando su decisión y notificándola por escrito al titular y al Banco de España, así como a los supervisores de las entidades del grupo sujetas al presente reglamento. En todo caso, cesará cuando sobrevenidamente concurra causa de inelegibilidad, incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función, incompatibilidad sobrevenida o por la concurrencia de causas graves y justificadas.

El titular del SAC podrá renunciar al cargo, notificándolo fehacientemente al Consejero Delegado.

Vacante el cargo por cualquiera de las causas descritas, el Consejo de Administración de Bank Degroof Petercam Spain, S.A.U. nombrará al nuevo titular.

El titular del SAC dirige el servicio, rindiendo cuentas al Consejero Delegado y al Consejo de Administración de Bank Degroof Petercam Spain, S.A.U, cuyo órgano debe establecer los principios generales de actuación del grupo en relación con sus clientes y usuarios, responsabilizándose de que el servicio cumpla las finalidades que tiene establecidas, y nombrando y separando a sus miembros.

Es responsabilidad de la entidad dotar al SAC de los medios humanos, materiales, técnicos, y de organización adecuados para el cumplimiento de sus fines.

## **CAPÍTULO 2**

### **TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 6. Finalidad**

El procedimiento de presentación, tramitación, resolución y notificación de las quejas y reclamaciones tiene como finalidad atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios.

El SAC deberá resolver sobre las mismas en los siguientes plazos:

En el caso de que la queja o reclamación **esté relacionada con algún servicio de pago**:

- En el plazo máximo de **15 días hábiles**.

En el caso de que la queja o reclamación **no esté relacionada con algún servicio de pago**:

- En el plazo de **1 mes** en el caso de quejas o reclamaciones presentadas por **consumidores**.
- En el plazo de **2 meses** en el supuesto de quejas o reclamaciones presentadas por **no consumidores**.

Todos estos plazos se contarán a partir del momento en que se presenten las quejas o reclamaciones en cualquier instancia del grupo Degroof Petercam Spain habilitada para ello: oficinas abiertas al público, SAC o dirección de correo electrónico. Se considerarán desestimadas las que no finalicen mediante resolución expresa, salvo en los supuestos de allanamiento o desistimiento.

A tal fin, el grupo Degroof Petercam Spain pondrá a disposición de los clientes y usuarios en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como a través de la página web del Grupo, en un lugar visible, un cartel informador sobre:

**a.-** La existencia y dirección, postal y electrónica, del SAC.

**b.-** La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, en los plazos antes indicados.

**c.-** La dirección, postal y electrónica, de los servicios de reclamaciones de Banco España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para el supuesto que los clientes consideren necesario acudir a ellos, bien por disconformidad con la resolución comunicada, bien por haber transcurrido el plazo máximo antes indicado de resolución de la reclamación o queja.

**d.-** La existencia del presente Reglamento, el cual estará disponible para todos los clientes y usuarios que lo soliciten.

**e.-** Las referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

**Se advierte expresamente a los clientes consumidores que, en el caso de querer presentar la reclamación ante los Servicios de Reclamación de los supervisores financieros competentes, lo deberán hacer antes de que transcurra un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o su SAC.**

## **Artículo 7. Presentación de quejas y reclamaciones**

Lugar de presentación. Los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por el grupo Degroof Petercam Spain podrán presentar las quejas y reclamaciones dirigidas al SAC ,en: (1) la dirección de correo electrónico que, a tal efecto, se indica en el Anexo nº DOS del presente documento , (2) el domicilio social de cualquiera de las entidades que forman el grupo Degroof Petercam Spain, (3) en cualquiera de las oficinas del grupo Degroof Petercam Spain, o (4) por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que se cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 59/2003 sobre firma electrónica reconocida y certificados electrónicos reconocidos, o documento nacional de identidad electrónico.

Forma de presentación. La presentación podrá realizarse personalmente o por medio de representación, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos, o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación del documento y, además, en este último caso, se cumpla con los requisitos establecidos en la Ley 59/2003 sobre firma electrónica reconocida y certificados electrónicos reconocidos, o documento nacional de identidad electrónico.

Los usuarios o clientes podrán presentar sus quejas y reclamaciones por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones. Cualquier persona con capacidad de obrar podrá actuar en representación de otra. La representación podrá acreditarse por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su representación. La falta o insuficiente acreditación de la representación no implicará la inadmisión de la queja o reclamación, en este caso se procederá de acuerdo con lo estipulado en el artículo 8 del presente reglamento.

Cuando en una queja o reclamación existan varios interesados, las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el reclamante que expresamente hayan señalado y, en su defecto, con el que figure en primer término en el escrito de queja o reclamación.

Todas las quejas o reclamaciones recibidas en las entidades del Grupo se comunicarán al SAC para que sean tramitadas en la forma establecida en el apartado siguiente.

Contenido de la solicitud de queja o reclamación en soporte papel y por medios electrónicos, informáticos o telemáticos que cumpla con los requisitos establecidos en la Ley 59/2003 sobre firma electrónica reconocida y certificados electrónicos reconocidos, o documento nacional de identidad electrónico. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se haga constar:

- Nombre y apellidos, NIF, domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente (en caso de personas jurídicas, además los datos de inscripción en los correspondientes registros públicos), así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale a efectos de notificaciones.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento y de la cuantía económica reclamada, en su caso.
- Identificación de la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Declaración del reclamante sobre que no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo substanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral, o judicial.
- Lugar y fecha.
- Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio fehaciente.

Cuando las pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, podrán ser formuladas en una única instancia.

A los clientes y usuarios que presenten quejas y reclamaciones se acusará recibo (artículo 30 de la Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero) que acredite la fecha de presentación en cualquiera de las instancias de la entidad enumeradas en el primer párrafo del artículo 7 del presente reglamento, admitiéndose como tal una copia en la que figure la fecha de presentación anotada por la oficina o departamento donde se ha presentado.

El grupo Degroof Petercam Spain dispone de impresos normalizados de quejas y reclamaciones. Dichos impresos estarán a disposición de los clientes y usuarios en las oficinas, los domicilios sociales de las diversas entidades del grupo y en las páginas web del grupo. La utilización de dichos impresos no es obligatoria para poder presentar quejas o reclamaciones.

Los clientes y usuarios podrán acompañar los elementos que estimen convenientes para precisar o completar los datos detallados en el impreso de quejas y reclamaciones, los cuales deberán ser admitidos y tenidos en cuenta por el SAC.



Además de los clientes y usuarios de los servicios financieros, están legitimados para presentar quejas y reclamaciones los inversores institucionales cuando actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones. Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que afecten a un determinado cliente y acrediten su representación, y, en el caso de intereses colectivos, siempre que estos resulten afectados y aquellas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores. Cuando las quejas o reclamaciones impliquen tratamiento o comunicación de los datos personales de los usuarios, se requerirá que conste la conformidad expresa de estos.

#### **Artículo 8. Admisión a trámite**

Presentada una queja o reclamación, el SAC analizará su admisión a trámite y procederá a efectuar la apertura del correspondiente expediente acusando recibo de la misma al reclamante con indicación de la fecha de recepción en cualquiera de las instancias de la entidad enumeradas en el primer párrafo del artículo 7 del presente reglamento.

Si la queja o reclamación no reúne los requisitos expresados en el artículo 7 anterior, se requerirá al reclamante, o a su representante, para que, en un plazo de diez días naturales, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos. Durante el plazo concedido para la subsanación quedará en suspenso el plazo de contestación de la queja o reclamación, continuando el cómputo desde el día siguiente a la subsanación.

Una vez agotado el plazo de 10 días naturales sin haber recibido la documentación requerida, el SAC procederá al archivo de las actuaciones sin perjuicio de abrir un nuevo expediente, sobre los mismos hechos, si la misma se aporta en un momento posterior.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan los datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar, como queja o reclamación, recursos o acciones distintas 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 resuelto en aquellas instancias.

- Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia deberá abstenerse el SAC de tramitar la queja o reclamación por el procedimiento previsto en este reglamento.
- Cuando los hechos, las razones y la solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no 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.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones, que reiteren otras anteriores resueltas y que hayan sido tramitadas de acuerdo con lo establecido en la Orden, por el mismo usuario o cliente con relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 2 del presente reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantenga la o las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, pudiendo reiterarse la solicitud de admisión a 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, según corresponda.

### **Artículo 9. Tramitación**

Recibida la queja o reclamación comienza su tramitación, con la apertura del expediente y el estudio del cumplimiento de los requisitos exigidos para su admisión a trámite.

El SAC recabará de las distintas oficinas, servicios y departamentos del banco la información necesaria para la resolución motivada de la queja o reclamación. A efectos de la resolución del procedimiento, podrán solicitar de las oficinas, departamentos o servicios del grupo aquellos informes que entiendan necesarios para comprender el producto financiero sobre el que se presenta la queja o reclamación o sobre su funcionamiento operativo o de gestión. En la petición de informe se concretará el o los extremos acerca de los que se solicita. En todas las solicitudes de información se informará expresamente el plazo reglamentario de contestación establecido en este artículo, plazo reglamentario que alcanza a los informes previstos anteriormente.

En cumplimiento de lo establecido en la letra d) del número 3 del artículo 8 de la Orden, todos los departamentos, servicios y oficinas del grupo Degroof Petercam Spain deberán facilitar al SAC cuantas informaciones, documentaciones y medios de prueba soliciten en el

ejercicio de sus funciones, con sujeción a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Todas las peticiones de información y documentación se efectuarán advirtiendo de la obligación de cumplir con los principios de rapidez, eficacia y coordinación por 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.

#### **Artículo 10. Fin del procedimiento**

Pondrá fin al procedimiento el allanamiento de la entidad perteneciente al grupo Degroof Petercam Spain contra la que fue interpuesta la queja o reclamación, el desistimiento del interesado o la resolución dictada por el SAC.

La resolución dictada por el SAC deberá estar siempre motivada y contendrá conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La tramitación deberá finalizar en los plazos máximos indicados en el precedente artículo 6, contados a partir de que la queja o reclamación fuera presentada en cualquiera de las instancias contempladas en el artículo 7 del presente reglamento, excluyendo para el cálculo de dicho plazo los periodos de tiempo no computables, como los del trámite de subsanaciones contemplados en el número 2 del artículo 12 de la Orden, en la forma establecida en este artículo.

El reclamante, bien en el caso de disconformidad con la resolución del SAC, bien por haber transcurrido el plazo máximo de resolución por parte de éste, sin haber recibido contestación alguna por parte del SAC, podrá acudir a los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y/o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda.

Allanamiento. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad del grupo Degroof Petercam contra la que se interpuso la queja o reclamación rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo al SAC y justificarlo documentalmente.

Desistimiento. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, produciéndose el archivo de la queja o reclamación. En todo caso, el desistimiento deberá ser escrito y expreso, y si la queja o reclamación se hubiera formulado por dos o más personas, el desistimiento solo afectará a aquellos que lo hubiesen realizado en la forma establecida anteriormente.

Resolución motivada. Recabada toda la información necesaria, o conveniente, para el estudio y decisión de la queja o reclamación, el SAC emitirá la resolución que ponga fin al procedimiento. La resolución decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo y será congruente con las peticiones formuladas por el interesado.

Las resoluciones contendrán la decisión que siempre será motivada, exponiendo conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, todo ello de acuerdo con el artículo 15 de la Orden. También mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para que, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento dictado, el interesado pueda acudir a los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y/o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro medio de reclamación que estimen oportuno.

#### **Artículo 11. Notificación**

La resolución motivada que ponga fin al procedimiento se notificará a los interesados en los términos previstos en el presente artículo.

Toda **notificación** deberá ser cursada dentro del **plazo de diez días naturales** a partir de la fecha en que la resolución haya sido dictada y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de las instancias que contra la misma procedan, plazo para interponerlas, y lugar de interposición, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro medio de reclamación que estimen oportuno.

Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha y la identidad del emisor de la notificación. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente. La notificación se practicará en el lugar que el interesado haya señalado como su domicilio en la solicitud. Cuando la notificación no pudiera practicarse en el domicilio designado como suyo por el interesado, será válido el aviso realizado por Correos conforme a su reglamento, haciéndose constar esta circunstancia en el expediente. Las notificaciones se practicarán en la forma expresa que haya indicado el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Para que la notificación se practique utilizando medios electrónicos, informáticos o telemáticos, se requerirá que dichos medios cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de Firma Electrónica y permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En estos casos, la notificación se entenderá practicada a

todos los efectos legales en el momento en que se produzca el envío de la misma a la dirección electrónica comunicada por el interesado.

La resolución del SAC será vinculante 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.

Cuando el interesado o su representante rechace la notificación, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.

### TÍTULO III

#### **RELACIÓN CON 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.**

##### **Artículo 12. Relación con 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**

Las quejas y reclamaciones resueltas expresamente por el SAC, así como las que se entiendan desestimadas (que no finalicen mediante resolución expresa, salvo allanamiento o desistimiento), podrán ser reiteradas ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y/o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda.

En cumplimiento del artículo 16 de la Orden, el grupo Degroof Petercam Spain ha designado a una persona para que atienda los requerimientos que estos servicios de reclamaciones puedan efectuar. A tal fin, y sin perjuicio de la idoneidad de cualquier otro miembro del grupo, dicha persona es el titular del SAC.

Como desarrollo de los principios de celeridad, coordinación, y seguridad, el grupo Degroof Petercam Spain adoptará los acuerdos necesarios y desarrollará las acciones oportunas para que la transmisión de los datos y documentos con los citados servicios de reclamaciones se realice por medios telemáticos, mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y su normativa de desarrollo.

## TÍTULO V

### INFORMES ANUALES

#### **Artículo 13. Obligaciones documentales**

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo de Administración de las entidades del grupo Degroof Petercam Spain, un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre anterior, con el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable, o desfavorable, para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones, que deberán ser trasladados, a la red de oficinas y a los distintos servicios, departamentos y direcciones del grupo.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informen su actuación

Un resumen del informe anual se integrará en la memoria anual de las diversas sociedades del grupo Degroof Petercam Spain.

## TÍTULO VI

### APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

#### **Artículo 14. Aprobación del reglamento**

El presente reglamento, una vez aprobado por el Consejo de Administración de cada una de las entidades del Grupo Degroof Petercam Spain, deberá ser sometido a la verificación del Banco de España.

### **Artículo 15. Modificación del reglamento**

La modificación del presente reglamento podrá ser propuesta por el titular del SAC, debiendo ser elevada, para su aprobación, al Consejo de Administración.

La modificación no entrará en vigor hasta la aprobación de la misma por el Consejo de Administración y su posterior verificación por el Banco de España. No obstante, las modificaciones que sean consecuencia de disposiciones legales o de la autoridad de supervisión o control entrarán en vigor, funcionalmente, cuando proceda conforme a las mismas, sin perjuicio de que, formalmente, se siga el trámite señalado en el párrafo anterior.

**Anexo I – al reglamento para la defensa de los clientes y usuarios financieros del Grupo  
Degroof Petercam Spain**

**Relación de entidades del grupo adheridas al presente reglamento**

- BANK DEGROOF PETERCAM SPAIN, S.A.U con NIF A58891672
- DEGROOF PETERCAM S.G.I.I.C, S.A.U con NIF A58373812
- DEGROOF PETERCAM CORPORATE FINANCE SPAIN, S.A.U., con NIF A59801449



**Anexo II – al Reglamento para la defensa de los clientes y usuarios financieros del Grupo  
Degroof Petercam Spain**

Dirección de correo electrónico: [atencion.cliente@degroofpetercam.com](mailto:atencion.cliente@degroofpetercam.com)