

**REGLAMENTO PARA LA  
DEFENSA DEL CLIENTE  
GRUPO PRIVAT BANK DEGROOF**

## TITULO I

### **DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Capítulo Primero.- De la regulación y del ámbito de aplicación.**

**Artículo 1º.-** El presente Reglamento se fundamenta en lo dispuesto 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.

Al amparo de dicha ley y mediante el presente Reglamento se regula la creación del Departamento de Atención al Cliente (en adelante El Departamento) de las Entidades que forman parte del Grupo PRIVAT BANK DEGROOF que figuran relacionadas en el **Anexo I** así como de cualesquiera otras que por acuerdo de PRIVAT BANK DEGROOF, S.A.U. se incorporen a dicha relación.

#### **Capítulo Segundo.- Competencias del departamento. Relación de los asuntos cuyo conocimiento tiene atribuido.**

**Artículo 2º.-** El Departamento deberá atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y siempre que tengan una relación directa con acciones u omisiones realizadas por las Entidades que forman parte del Grupo PRIVAT BANK DEGROOF en el ejercicio de sus funciones habituales.

Asimismo deberá procurar que las relaciones con los clientes del Grupo PRIVAT BANK DEGROOF se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función corresponde al Departamento, conocer, estudiar y resolver las reclamaciones y quejas que sus clientes, sus derechohabientes o terceros perjudicados, le planteen contra cualquier Entidad del Grupo Privat Bank. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que las Entidades de Grupo le sometan respecto a sus relaciones con sus respectivos clientes. En ambos supuestos podrá intervenir como mediador entre los clientes, sus derechohabientes o terceros perjudicados y la Entidad del Grupo objeto de la reclamación con el objetivo de llegar a un arreglo amistoso entre ambas partes.

**Artículo 3º.-** Dentro del primer trimestre de cada año El Departamento, a través de su Titular, deberá presentar ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente con arreglo a lo previsto en el Artículo 17 de la Orden ECO/737/2004.

Asimismo, un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las Entidades integrantes del Grupo Privat Bank Degroof.

#### **Capítulo Tercero.- De las obligaciones de los departamentos y servicios de Grupo PRIVAT BANK DEGROOF en relación con el Departamento de Atención al Cliente.**

**Artículo 4º.-** Los departamentos y servicios de PRIVAT BANK DEGROOF, S A.U. y las Entidades de su Grupo adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las

funciones del Departamento de Atención al Cliente y para asegurar la total independencia de su actuación:

En particular, corresponde a cada una de las Entidades integrantes del Grupo Privat Bank Degroof:

- a) Colaborar con el Departamento en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su actividad y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b) Informar a los clientes de Grupo PRIVAT BANK DEGROOF en la forma que éstos estimen más adecuada de la existencia y funciones del Departamento, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dichos clientes, o a sus derechohabientes, para presentar sus reclamaciones.
- c) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Departamento.

#### **Capítulo Cuarto.- Del titular del departamento.**

**Artículo 5º.-** El Consejo de Administración de PRIVAT BANK DEGROOF, S A.U. deberá designar al Titular del Departamento y comunicar su decisión al Comisionado de Defensa del Cliente de Servicios Financieros o departamento creado a tal efecto en Banco de España, en la Dirección General de Seguros y en la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

**Artículo 6º.-** Para ser elegido Titular del Departamento se requiere honorabilidad comercial y profesional con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

**Artículo 7º.-** El cargo de Titular del Departamento tendrá una duración de cinco años y podrá ser reelegido una o más veces por períodos de igual duración máxima.

**Artículo 8º.-** El Titular del Departamento ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los servicios comerciales u operativos de la entidad de forma que se garantice que toma sus decisiones de forma autónoma.

Así pues será incompatible el desempeño de este cargo con la prestación de servicios comerciales u operativos de PRIVAT BANK DEGROOF, S A.U.

**Artículo 9º.-** Por acuerdo del Consejo de Administración, se podrá revocar el cargo del designado Titular del Departamento cuando concurren alguna de las circunstancias siguientes:

- a. Se pueda demostrar que en el pronunciamiento dictado para la solución de una queja concreta no haya actuado con la independencia y autonomía prevista en el Artículo 6º precedente.
- b. Sea objeto de una resolución judicial definitiva de la que pueda derivarse la pérdida de honorabilidad comercial y profesional precisas para el ejercicio de su cargo.
- c. Por renuncia del Titular del Departamento.

En la sesión del Consejo de Administración en la que se acuerde la revocación del Titular del Departamento deberá acordarse, asimismo, la designación del nuevo Titular.

## TITULO II

### **DE LAS RECLAMACIONES Y CUESTIONES Y DE SU TRAMITACIÓN**

#### **Capítulo Primero.- Del objeto, forma y requisitos y plazo para la presentación de reclamaciones y cuestiones.**

**Artículo 10º.-** (Objeto). Los clientes de Grupo Privat Bank Degroof, sus derechohabientes o los terceros perjudicados, pueden dirigirse al Departamento cuando estimen que en la actuación de cualquiera de las Entidades del Grupo hayan sufrido un tratamiento no ajustado a Derecho.

**Artículo 11º.-** (Forma). La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos 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.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) El nombre, apellidos, o en su caso, razón social, y el número del DNI o NIF o, en su defecto, los datos del documento que acredite fehacientemente la personalidad del reclamante, así como su domicilio.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) El nombre de la Entidad del Grupo PRIVAT BANK DEGROOF de la que es cliente y sobre la que realiza la queja o reclamación o sobre la que solicita un pronunciamiento.
- 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.

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.

La presentación de la reclamación o queja puede hacerse en la sede del Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina del Grupo o por correo electrónico en la forma que seguidamente se indica.

Las quejas o reclamaciones podrán avanzarse a la dirección de correo electrónico que Grupo PRIVAT BANK DEGROOF habilitará especialmente a este fin si bien deberán ratificarse por escrito en la forma prevista en el párrafo precedente y enviarse a la dirección que se señale a tal efecto de modo que, en todo caso, las reclamaciones y demás correspondencias dirigidas al Departamento sean directamente recibidas por éste.

La presentación y tramitación de quejas y/o reclamaciones ante el Departamento tiene carácter totalmente gratuito.

**Artículo 12º.-** (Plazo). La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente, de sus derechohabientes o de terceros perjudicados ante el Departamento deberá hacerse dentro del

plazo de dos años a contar desde el día en que el cliente hubiere tenido conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Las reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Departamento dará traslado a la Entidad del Grupo PRIVAT BANK DEGROOF objeto de la reclamación presentada.

**Artículo 13°.-** (Presentación de cuestiones por las entidades integrantes de Grupo Privat Bank). Las Entidades integrantes de Grupo PRIVAT BANK DEGROOF podrán someter a la consideración y resolución del Departamento cualquier cuestión que pudiera ser objeto de queja o reclamación por parte de sus clientes, derechohabientes o terceros perjudicados cuando ésta no haya sido interpuesta.

## **Capítulo Segundo.- De la tramitación.**

**Artículo 14.-** (Admisión a trámite).

**1.** Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio al que se reviera la queja o reclamación, ésta será remitida al Titular del Departamento, comenzando en este momento el cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 17 de este Reglamento.

Recibida la queja o reclamación por el Titular del Departamento, se procederá a la apertura del correspondiente expediente.

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

**2.** 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 Titular del Departamento requerirá al reclamante para que complete la documentación remitida 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.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 17 del presente Reglamento.

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

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- 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 la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes del Grupo.
- d) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.

4. 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 sus alegaciones, cuando el interesado conteste y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Titular del Departamento..

**Artículo 15º.-** (Tramitación). Admitida a trámite una queja, reclamación o cuestión, el Titular del Departamento oirá a las dos partes sobre su contenido. Asimismo, podrá dirigirse a la/s Entidade/s del Grupo objeto de la reclamación y al reclamante solicitando los informes y datos que juzgue necesarios para la resolución del caso. El Titular del Departamento requerirá al reclamante para que complete la documentación remitida 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.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 17 del presente Reglamento.

**Artículo 16º.-** (Arreglo amistoso). El Titular del Departamento podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ellos y el Titular del Departamento dará por concluido el caso. Lo mismo hará si unilateralmente en cualquier momento la/s Entidade/s del Grupo objeto de la reclamación se allanase/n a la petición del reclamante o éste retirase su reclamación.

**Artículo 17º.-** (Plazo para dictar la resolución). El Titular del Departamento dictará su resolución en un plazo no superior a dos meses contados a partir del día en que el asunto entró en su oficina o en cualquier otra oficina del Grupo.

La resolución dictada deberá ser remitida, a la mayor brevedad posible, a la oficina del Grupo ante la que se presentó la queja o reclamación.

Al cliente le asiste la posibilidad de acudir al Comisionado de Banco de España, de la Dirección General de Seguros o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación.

**Artículo 18º.-** (Contenido de la resolución). Las resoluciones del Titular del Departamento que decidan las cuestiones a él sometidas serán siempre motivadas. Para dictarlas tendrá en cuenta las normas jurídicas aplicables al caso, buscando una solución equitativa de la cuestión planteada. Una vez dictada la resolución será notificada a las partes en un plazo de diez días naturales.

Las resoluciones del Titular del Departamento contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado de Defensa del Cliente de Servicios Financieros o departamento creado a tal efecto en Banco de España, en la Dirección General de Seguros y en la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

### **Capítulo Tercero.- De los efectos de la resolución.**

**Artículo 19°.-** La decisión del Titular del Departamento favorable a la reclamación vinculará a la/s Entidad/es del Grupo objeto de la misma. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa.

La/s Entidade/s del Grupo objeto de la queja o reclamación ejecutarán la resolución en el plazo máximo de un mes, a contar desde su notificación, cuando en ella se le obligue a realizar cualquier acto a favor del reclamante, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

**Artículo 20°.-** (Suspensión de acciones). El cliente, sus derechohabientes, o terceros perjudicados que presenten una queja o reclamación deberán abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto hasta que el Titular del Departamento le comunique su resolución. De la misma forma, la Entidad del Grupo PRIVAT BANK DEGROOF que plantee una cuestión suspenderá toda acción legal contra el cliente hasta la resolución correspondiente del Titular del Departamento. En caso de incumplimiento de este requisito el Titular del Departamento archivará las actuaciones sin más trámite.

La abstención del reclamante, de sus derechohabientes o de terceros perjudicados de iniciar cualquier acción legal sobre el mismo asunto no procederá tras acreditar haber transcurrido dos meses desde la presentación de la queja o reclamación.

En materia de seguros, los terceros perjudicados también deben ser considerados poseedores de los mismos derechos de reclamación objeto del presente Reglamento.

## **TITULO III**

### **DE LA RELACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON LOS COMISIONADOS.**

#### **Capítulo Primero.- Del encargado de la relación con los Comisionados.**

**Artículo 21°.-** El Titular del Departamento será la persona designada para atender los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

## **TITULO IV**

### **LEGISLACIÓN APLICABLE.**

#### **Disposición Final.- Legislación aplicable.**

**Artículo 22°.-** El presente Reglamento se rige por lo previsto en los artículos precedentes y, supletoriamente, 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 y demás disposiciones legales vigentes que le puedan resultar de aplicación.

## ANEXO I

Entidades integrantes del GRUPO PRIVAT BANK DEGROOF incluidas en el ámbito de aplicación del presente Reglamento:

- PRIVAT BANK DEGROOF, S.A.U.
- PRIVAT BANK PATRIMONIO S.A.U., S.G.I.I.C