

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DE LOS CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS DEL GRUPO BANCO SABADELL**

El grupo Banco Sabadell, con el fin de garantizar la defensa de sus clientes y usuarios, dispone de un servicio de atención al cliente y de un defensor del cliente y del partícipe cuyo funcionamiento está regulado en el presente reglamento y en el Reglamento del defensor del cliente y del partícipe.

## **TÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

[Artículo 1.](#) Objeto

[Artículo 2.](#) Ámbito de aplicación

## **TÍTULO II EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)**

### **CAPÍTULO I MISIÓN, ESTRUCTURA Y TITULAR**

[Artículo 3.](#) Misión

[Artículo 4.](#) Estructura básica del SAC

[Artículo 5.](#) Titular del SAC

### **CAPÍTULO II TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

[Artículo 6.](#) Finalidad

[Artículo 7.](#) Presentación de quejas y reclamaciones

[Artículo 8.](#) Admisión a trámite

[Artículo 9.](#) Tramitación

[Artículo 10.](#) Fin del procedimiento

[Artículo 11.](#) Notificación

### **TÍTULO III**

## **RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE**

[Artículo 12.](#) Del defensor del cliente y del partícipe

### **TÍTULO IV**

## **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 13.](#) 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

### **TÍTULO V**

## **INFORMES ANUALES**

[Artículo 14.](#) Obligaciones documentales

### **TÍTULO VI**

## **APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO**

[Artículo 15.](#) Aprobación del reglamento

[Artículo 16.](#) Modificación del reglamento

### **ANEXO 1**

Relación de entidades del grupo adheridas al 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 del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo (sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras; en adelante, la Orden), con sujeción a los principios de transparencia, independencia, eficacia, coordinación, rapidez y seguridad.

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

2.1. El SAC entenderá, de acuerdo con los requisitos y las limitaciones descritas en el presente reglamento (1), de las reclamaciones y quejas que presenten los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por las entidades que forman el grupo Banco Sabadell (salvo que hayan aprobado, según lo previsto en la normativa aplicable, un reglamento propio), cuya entidad dominante es Banco de Sabadell, S.A., con domicilio social en Sabadell, Barcelona, plaza de Sant Roc número 20, y con NIF A08000143.

Se entiende por quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes y usuarios 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 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, actos o contratos 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 Banco Sabadell 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.

---

(1) Ver artículos 8.3 y 12.2 del presente reglamento.

Se entiende por usuario de servicios financieros del grupo Banco Sabadell quien utilice, incluso ocasional o aisladamente, cualquiera de los servicios financieros del grupo. En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

Se entiende por normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades financieras relacionadas en el párrafo segundo de este número 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.

2.2. Las quejas y reclamaciones de los usuarios y clientes deberán deducirse respecto de 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.

2.3. Las quejas y reclamaciones deberán referirse a hechos, actos o contratos ocurridos, producidos y/o pactados y habrán de presentarse antes de que hayan transcurrido dos años desde la fecha en que el cliente o usuario de servicios financieros del grupo Banco Sabadell tuvo conocimiento de los mismos.

## **TÍTULO II**

### **EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)**

#### **CAPÍTULO I**

##### **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 Banco Sabadell. En el cumplimiento de esa misión atenderá las quejas y reclamaciones que le presenten y asesorará a los clientes, usuarios, y directivos y

empleados del grupo Banco Sabadell sobre los derechos en materia de transparencia y protección de la clientela.

#### **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 de la Secretaría General de Banco de Sabadell, S.A., quien rinde cuentas de sus funciones a la Comisión Ejecutiva y a la Comisión de Auditoría y Control del 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.

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**

5.1. El titular del SAC es nombrado por el Consejo de Administración de Banco de Sabadell, S.A., por plazo indefinido, a propuesta del presidente del Consejo, entre quienes sean empleados del grupo y concurren, a juicio del consejo, las condiciones exigidas en el número 1 del artículo 5 de la Orden. La designación será comunicada al Banco de España, así como a los supervisores de las entidades del grupo sujetas al presente reglamento, en cumplimiento de lo que se establece en el número 3 del artículo 5 de la Orden.

5.2. 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 (Ley 26/1988 de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, Ley 24/1988 del Mercado de Valores, etc.).

Dado que el nombramiento del titular del SAC se produce por plazo indefinido, el Consejo de Administración podrá cesarlo en cualquier momento, 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 o incompatibilidad sobrevenida.

El titular del SAC podrá renunciar al cargo, notificándolo fehacientemente al presidente del Consejo de Administración.

Vacante el cargo por cualquiera de las causas descritas, el Consejo de Administración de Banco de Sabadell, S.A. nombrará al nuevo titular.

El titular del SAC dirige el servicio, rindiendo cuentas a la Secretaría General de Banco Sabadell, S.A. y al Consejo de Administración y estableciendo 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, nombrando y separando a sus miembros, y dotándolo de los medios humanos, materiales, técnicos, y de organización adecuados para el cumplimiento de sus fines.

## **CAPÍTULO II 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 pronunciándose sobre ellas en un plazo máximo de dos meses, contado desde su presentación en cualquier instancia del grupo Banco Sabadell habilitada para ello: oficinas abiertas al público, SAC, Defensor del Cliente y del Partícipe o dirección de correo electrónico. Se considerarán desestimadas las que no finalicen mediante resolución expresa (salvo allanamiento o desistimiento), y cumpliendo lo dispuesto en el artículo 15 de la Orden.

A tal fin, el grupo Banco Sabadell dará cumplimiento a lo establecido en el número 9 de la Orden, poniendo a disposición de los clientes y usuarios en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como a través de las páginas web del grupo, en un lugar visible, un cartel informador sobre la existencia y dirección (postal y electrónica) del SAC y del Defensor del Cliente y del Partícipe, dirección (postal y electrónica) de los servicios de reclamaciones del 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, sea por disconformidad con la resolución comunicada o porque haya transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

También se comunicará la existencia del presente reglamento, la disponibilidad del mismo para todos los clientes y usuarios que lo soliciten, las referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros y el aviso que existen a disposición de los clientes y usuarios modelos de presentación de quejas y reclamaciones.

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

7.1. Lugar de presentación. Los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por el grupo Banco Sabadell podrán presentar las quejas y reclamaciones dirigidas al SAC o, en su caso, al Defensor del Cliente y del Partícipe, en: (1) la dirección del SAC o, en su caso, en la del Defensor del Cliente y del Partícipe, (2) el domicilio social de cualquiera de las entidades que forman el grupo Banco Sabadell, (3) en cualquiera de las oficinas del grupo Banco Sabadell, (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, o lo establecido en los contratos de servicios financieros a distancia perfeccionados con Banco de Sabadell, S.A.

7.2. 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, en este último caso, se cumpla con lo establecido en el número (4) del apartado 7.1 anterior.

Los usuarios o clientes podrán presentar sus quejas y reclamaciones por medio de representante, entendiéndose con este las actuaciones, salvo manifestación expresa en contra del cliente o usuario. 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 apartado 8.2. 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.

7.3. Las dirigidas, incluso por escrito, al presidente del Consejo de Administración de Banco de Sabadell, S.A. o a los miembros del consejo o a miembros de la Dirección General podrán ser resueltas por estos si no cumplen con los requisitos de presentación de quejas y reclamaciones establecidos en este reglamento (especialmente los del apartado 7.4 siguiente), pero indicando siempre que existe la posibilidad de utilizar el cauce establecido en este e informándoles sobre los requisitos que deben cumplir las quejas y reclamaciones para su tramitación conforme a esta disposición reglamentaria. También podrán remitirlas al SAC para que tramite su resolución en la forma establecida en el apartado siguiente.

7.4. 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, o lo establecido en los contratos de servicios financieros a distancia perfeccionados con Banco de Sabadell, SA. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se haga constar:

- a) 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.
- b) 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.
- c) Identificación de la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) 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.
- e) Lugar y fecha.
- f) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio fehaciente.



g) Órgano al que se dirige (Servicio de Atención al Cliente, Defensor del Cliente y del Partícipe, presidente del Consejo de Administración de Banco de Sabadell, S.A., miembros del Consejo de Administración, directores generales o, genéricamente, a Banco de Sabadell, SA.), sin perjuicio de que, con independencia de a quién se dirija, se le dará la tramitación que resulte de aplicar el sistema previsto en este reglamento.

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 6 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 Banco Sabadell 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.

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.

7.5. 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 la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, 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**

8.1. 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 6 del presente reglamento.

8.2. 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.

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

a) 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.

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 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.

c) 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 ajusten a los requisitos establecidos en el número 2 del artículo 2 de la Orden.

d) 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.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el apartado 2.3 del artículo 2 del presente reglamento.

8.4. 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 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.

### **Artículo 9. Tramitación**

9.1. 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 el apartado 9.2 siguiente, plazo reglamentario que alcanza a los informes previstos anteriormente.

9.2. 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 Banco Sabadell 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. También los reclamantes deberán cumplir con los requerimientos de información complementaria que les pueda solicitar el SAC con sujeción al principio de rapidez, en el plazo previsto para las subsanaciones de defectos en el número 2 del artículo 12 de la Orden.

Para garantizar el cumplimiento de lo previsto en el párrafo anterior se adoptan las siguientes medidas en el grupo Banco Sabadell: (1) las peticiones de información y documentación se solicitarán a los responsables de los distintos departamentos, direcciones, servicios u oficinas del banco, notificándoselas por escrito a través de carta, fax o correo electrónico; (2) los responsables de los departamentos, direcciones, servicios u oficinas del banco receptores de las peticiones de información y documentación serán responsables de contestarlas en el plazo de tres días hábiles, solicitando aclaraciones cuando lo entendieran necesario y recopilando la información y documentación solicitada y cualquier otra complementaria que entendieran necesaria, o simplemente conveniente, para la resolución; (3) remitirán la información y/o documentación al SAC con notificación de la remisión; (4) el mismo procedimiento se seguirá si fuera preciso cualquier nueva solicitud de información y/o documentación.

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**

10.1. Pondrá fin al procedimiento el allanamiento de la entidad perteneciente al grupo Banco Sabadell contra la que fue interpuesta la queja o reclamación, el desistimiento del interesado o la resolución dictada por el SAC o, en su caso, por el Defensor del Cliente y del Partícipe, cumpliendo lo establecido en el número 2 del artículo 15 de la Orden.

La tramitación deberá finalizar en un plazo máximo de dos meses, a partir de que la queja o reclamación fuera presentada en cualquiera de las instancias contempladas en el apartado 7.1 del presente reglamento, excluyendo del 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 el apartado 10.4 siguiente.

El reclamante, en caso de de disconformidad con la resolución del SAC o del Defensor del Cliente y del Partícipe o de la finalización del mencionado plazo de dos meses si no hubiera recibido contestación, podrá acudir a los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Además, si ha presentado su reclamación ante el SAC, podrá acudir también en este caso al Defensor del Cliente y del Partícipe.

10.2. Allanamiento. Si a la vista de la queja o reclamación la entidad del grupo Banco Sabadell 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.

10.3. 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.

10.4. 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 al Defensor del Cliente y del Partícipe o 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, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro medio de reclamación que estimen oportuno.

### **Artículo 11. Notificación**

11.1. La resolución motivada que ponga fin al procedimiento se notificará a los interesados en los términos previstos en el apartado siguiente.

11.2. 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.

11.3. 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

11.4. 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.

11.5. 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 EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE**

#### **Artículo 12. Del Defensor del Cliente y del Partícipe**

12.1. El grupo Banco Sabadell tiene designado un defensor, que es nombrado por el Consejo de Administración de Banco de Sabadell, S.A. y recae en una persona con honorabilidad y reconocido prestigio en los ámbitos jurídico, económico o financiero y ajena a la organización de las entidades que forman el grupo Banco Sabadell.

12.2. El Defensor del Cliente y del Partícipe se regula por su propio reglamento, que está a disposición general junto con el presente.

12.3. El Defensor del Cliente y del Partícipe será competente, con las limitaciones establecidas en su propio reglamento, en las reclamaciones a que se refiere el artículo 2. Sus decisiones serán vinculantes para todas las sociedades del grupo obligadas por este reglamento, con las limitaciones en él previstas.

El SAC será competente para conocer de las quejas o reclamaciones presentadas ante el Defensor del Cliente y del Partícipe en caso de inadmisión de éste por los supuestos contemplados en su propio reglamento

12.4. El Defensor del Cliente y del Partícipe ostenta en la actualidad la condición de Defensor del Partícipe, de acuerdo con lo normativamente establecido.

12.5. A los efectos de facilitar la necesaria comunicación entre el SAC y el defensor y trasladar al grupo las recomendaciones que este entienda necesarias en cada momento, se habilitarán los canales de interlocución adecuados para este fin.

12.6. Con la misma finalidad, el grupo Banco Sabadell encargará al titular del Servicio de Atención al Cliente la relación entre el grupo Banco Sabadell 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 el grupo Banco Sabadell se lleven a cabo a través de dicha persona.

## **TÍTULO IV**

### **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 13. 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 la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

En cumplimiento del artículo 16 de la Orden, el grupo Banco Sabadell 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 Banco Sabadell 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 14. Obligaciones documentales**

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo de Administración de Banco de Sabadell, S.A. un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre anterior, en el que se incluirá también información relativa a la actividad del Defensor del Cliente y del Partícipe, con el contenido mínimo siguiente:

- a) 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.

b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable, o desfavorable, para el reclamante.

c) 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.

d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informen su actuación y la creación de una doctrina que impregne la cultura empresarial del grupo Banco Sabadell de los principios de transparencia y protección de su clientela y de los usuarios de los diversos servicios financieros prestados por el grupo.

Un resumen del informe anual se integrará en la memoria anual de las diversas sociedades del grupo Banco Sabadell.

## **TÍTULO VI**

### **APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO**

#### **Artículo 15. Aprobación del reglamento**

El presente reglamento, una vez aprobado por el Consejo de Administración de Banco Sabadell, deberá ser sometido a la verificación del Banco de España.

#### **Artículo 16. 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, mediante documento fechado y firmado por el titular del SAC.

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 1 AL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DE LOS CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS DEL BANCO SABADELL**

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

- Banco de Sabadell, S.A., con NIF: A-008000143
- Bansabadell Financiación, E.F.C., S.A., con NIF: A-58039553
- Bansabadell Inversión, S.A. S.G.I.I.C., Sociedad Unipersonal, con NIF: A-08347684
- Urquijo Gestión, S.G.I.I.C., S.A., con NIF: A-08188534
- Bansabadell Fincom, E.F.C., S.A. Unipersonal, con NIF: A-63574719
- Bansabadell Correduría de Seguros, S.A., con NIF: A-58039553
- Mediterráneo Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros con NIF: A-03359635
- Gestora de Fondos del Mediterráneo, S.A., SGIIC, con NIF: A-03488038
- Banco Gallego Vida y Pensiones S.A., de Seguros y reaseguros, con NIF: A-8580177

Relación actualizada a fecha 22/05/2014