

Reglamento para la Defensa del Cliente

CLOSE BROTHERS LIMITED, SUCURSAL EN ESPAÑA

Preámbulo.

Título I. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 2. Aprobación.

Artículo 3. Modificación.

Título II. Servicio de Atención al Cliente.

Capítulo I. Requisitos y deberes.

Artículo 4. Designación.

Artículo 5. Idoneidad.

Artículo 6. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad.

Artículo 7. Duración del mandato y cese.

Artículo 8. Funciones.

Artículo 9. Exclusiones.

Artículo 10. Deber de cooperación.

Artículo 11. Deber de información.

Capítulo II. Aspectos procedimentales.

Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones.

Artículo 13. Plazo de presentación.

Artículo 14. Plazo de resolución de expedientes.

Artículo 15. Contenido del documento de presentación.

Artículo 16. Admisión a trámite.

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios.

Artículo 18. Inadmisión.

Artículo 19. Tramitación.

Artículo 20. Acuerdo o allanamiento.

Artículo 21. Desistimiento.

Artículo 22. Decisión y notificación.

Artículo 23. Aceptación del Reglamento.

Título III. Otros aspectos.

Artículo 24. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Artículo 25. Informe anual.

Artículo 26. Verificación del presente Reglamento.

Preámbulo

En virtud de 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, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Servicio de Atención al Cliente.

Por tanto, este Reglamento para la Defensa del Cliente, se aprueba en cumplimiento de la disposición citada, para regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con CLOSE BROTHERS LIMITED, SUCURSAL EN ESPANA, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

Título I. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación. Art.8.1 Orden ECO/734/2004

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de CLOSE BROTHERS LIMITED, SUCURSAL EN ESPANA.

Artículo 2. Aprobación. Art.8.2 Orden ECO/734/2004

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por la dirección general de la sucursal.

Artículo 3. Modificación.

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación a la que se alude en el artículo anterior.

Título II. Servicio de Atención al Cliente.

Capítulo I. Requisitos y deberes.

Artículo 4. Designación. Art.5.2 / 5.3 Orden ECO/734/2004

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la dirección general de la sucursal. Dicha designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios (órgano adscrito al Banco de España), y al Banco de España como supervisor por razón de su actividad.

Artículo 5. Idoneidad. Art.5.1 Orden ECO/734/2004

El titular del Servicio de Atención al Cliente, deberá tener honorabilidad comercial y profesional así como conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

Artículo 6. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad. Art.8.3.b ECO/734/2004

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la entidad. A efectos de garantizar la autonomía en la toma de decisiones, el Servicio de Atención al Cliente se separará orgánicamente de los departamentos comerciales y operativos de la Entidad. Art.6.1 Orden ECO/734/2004

Artículo 7. Duración del mandato y cese. Art.8.3.a / 8.3.b Orden ECO/734/2004

La duración del mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente será indefinida, en tanto y cuanto no sea revocado por la dirección general de la sucursal.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 6 tras el correspondiente acuerdo justificado adoptado de conformidad con la normativa legal y estatutaria vigente.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal y estatutaria vigente.

Dicho cese, así como el nombramiento de la nueva persona responsable de la Oficina será notificado inmediatamente al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y al Banco de España.

Artículo 8. Funciones.

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

1.- Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por Close Brothers Limited, Sucursal en España, ya deriven de los propios 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. Art.2.2 + Art.3 Orden ECO/734/2004

2.- Hacer llegar a la dirección de Close Brothers Limited, Sucursal en España recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre dichas entidades y sus clientes.

Artículo 9. Exclusiones

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

- 1) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de Close Brothers Limited, Sucursal en España con sus empleados.
- 2) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de Close Brothers Limited, Sucursal en España tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios, entendiéndose que la exclusión no afectará a las quejas formuladas por negligencia o dilatación en la toma de decisiones por parte de la entidad.
- 3) Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de Close Brothers Limited, Sucursal en España frente al cliente si constara una intención manifiesta del cliente en dicho sentido.

Artículo 10. Deber de cooperación. Art.8.3.d ECO/734/2004

Close Brothers Limited, Sucursal en España, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velarán por el deber de todos los departamentos y servicios de facilitarle cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 11. Deber de información. Art.9 ECO/734/2004

Close Brothers Limited, Sucursal en España deberá facilitar a los clientes por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar quejas y reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas de los intermediarios y en la página Web Close Brothers Limited, Sucursal en España deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

1) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en la entidad. Art.9.1.a / 9.1.b ECO/734/2004

2) La existencia del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, con especificación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante dicho Comisionado. Art.9.1.c ECO/734/2004

3) El presente Reglamento. Art.9.1.d ECO/734/2004

4) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros. Art.9.1.e ECO/734/2004

Capítulo II. Aspectos procedimentales.

Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante la entidad en el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en la legislación vigente y en el presente Reglamento.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Art.11.1 ECO/734/2004

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante cualquier instancia de la entidad en el Servicio de atención al cliente en la oficina de la dirección general de la sucursal así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Art.11.3 ECO/734/2004

Artículo 13. Plazo de presentación. Art.8.3.e ECO/734/2004

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 14. Plazo de resolución de expedientes. Art.10.3 ECO/734/2004

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación en la entidad de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización del referido plazo, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

Artículo 15. Contenido del documento de presentación. Art.11.2 ECO/734/2004

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 12, en el que se hará constar:

1) 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.

2) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.

3) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

4) Declaración expresa del reclamante de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

5) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Artículo 16. Admisión a trámite. Art.12.1 ECO/734/2004

Recibida la queja o reclamación, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios. Art.12.2 ECO/734/2004

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la misma, se requerirá al firmante 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 plazo de dos meses previsto en el artículo 14 de este Reglamento.

Artículo 18. Inadmisión. Art.12.3/ 12.4 ECO/734/2004

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

1) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

2) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.

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

4) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

5) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 13 de este Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 19. Tramitación. Art.13 ECO/734/2004

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 20. Acuerdo o Allanamiento. Art.14.1 ECO/734/2004

El Servicio de Atención al Cliente, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento la entidad reclamada se allanase a la petición del cliente. Estas actuaciones serán comunicadas por el Servicio de Atención al Cliente a la instancia competente.

Artículo 21. Desistimiento. Art.14.2 ECO/734/2004

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dando lugar con ello, a la finalización inmediata del procedimiento, todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 8.2 de este Reglamento.

Artículo 22. Decisión y notificación.

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en la entidad. Art.15.1 ECO/734/2004

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán 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 que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, en el principio de equidad. Art.15.2 ECO/734/2004

En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios o al comisionado competente por razón de la materia. Art.9.2 ECO/734/2004

Los pronunciamientos, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como mantener la mutua confianza entre ellas.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha por escrito o, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en su ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiese sido presentada la queja o reclamación. Art.15.3 ECO/734/2004

Artículo 23. Aceptación del Reglamento.

La presentación de una queja o reclamación supone la aceptación del presente reglamento.

Título III. Otros aspectos.

Artículo 24. Relación con el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

Close Brothers Limited, Sucursal en España atenderá por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que se determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento. Art.16.1 ECO/734/2004

Artículo 25. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante la Dirección de la Sucursal un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos del Art.17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo.

Artículo 26. Verificación del presente Reglamento.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido sometido a la verificación del Banco de España.
