

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.

TÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

[Artículo 1.](#) - Objeto

[Artículo 2.](#) - Ámbito de aplicación

TÍTULO II EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I MISIÓN, ESTRUCTURA Y TITULAR

[Artículo 3.](#) - Misión

[Artículo 4.](#) - Estructura básica del Servicio de Atención al Cliente

[Artículo 5.](#) - Titular del SAC

CAPÍTULO II TRAMITACIÓN DE LAS 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

DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE

[Artículo 12.](#) - Del Defensor del Cliente y del Partícipe

TÍTULO IV

RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS

[Artículo 13.](#) - Relación con los Comisionados

TÍTULO V

INFORMES ANUALES

[Artículo 14.](#) - Obligaciones documentales

TÍTULO VI

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

[Artículo 15.](#) - Modificación del Reglamento

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA

Entrada en vigor del Reglamento

ANEXO I
Relación de sociedades que componen el Grupo Banco Sabadell.

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”) y del Defensor del Cliente y del Partícipe (en adelante "el Defensor") con la finalidad de que presten 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 y el Defensor del Grupo Banco Sabadell entenderán, indistintamente, a opción del reclamante, de acuerdo con los requisitos y limitaciones descritas en el presente Reglamento (1), de las reclamaciones y quejas que presenten los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros (de acuerdo con las sociedades relacionadas en el anexo I) prestados por las entidades que forman el Grupo Banco Sabadell, cuya entidad dominante es Banco de Sabadell, S.A. con domicilio social en Sabadell, Barcelona, Plaça de Sant Roc, núm. 20, NIF. A08000143.

El Defensor del Cliente asumirá la función de Defensor del Partícipe, respecto de los planes de pensiones del sistema individual que expresamente designen las entidades comprendidas en el artículo 1. de este Reglamento.

Se entiende por queja, conforme a la definición del número 3 del artículo 1 del Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (en adelante “Real Decreto”), las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes y usuarios por las entidades relacionadas en dicho artículo 1 (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 reclamación, conforme a la definición del número 3 del artículo 1 del Real Decreto 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 omisiones de las entidades

(1) Ver artículos 8.3 y 12.2 del presente Reglamento

relacionadas en dicho artículo 1 (ver paréntesis del 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.

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, conforme a la definición del número 4 del artículo 6 del Real Decreto, aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades relacionadas en el artículo 1 del Real Decreto, 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, conforme a la definición del número 4 del artículo 6 del Real Decreto 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. - Los servicios financieros prestados por el Grupo Banco Sabadell, son de entidad de crédito, de gestora de instituciones de inversión colectiva, aseguradora, de gestora de fondos de pensiones y de correduría de seguros. En consecuencia el SAC tramitará las reclamaciones y quejas de usuarios y clientes presentadas como consecuencia de la actividad desarrollada por las sociedades del Grupo reflejadas en el anexo I del presente Reglamento.

2.3. - 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.

2.4. - 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 tuvo conocimiento de los mismos. De no poder acreditarse dicha fecha, se entenderá que el cliente tuvo conocimiento de los hechos desde el décimo día hábil siguiente a la fecha en que se le remitiese a su domicilio información o documentación sobre dichos hechos.

TÍTULO II

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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 Servicio de Atención al Cliente

La estructura orgánica establecida tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el número 1 del artículo 6 de la Orden, es decir, que el SAC tome sus decisiones de manera autónoma evitándose conflictos de interés.

El SAC y su titular, dependen jerárquicamente del Interventor General del 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 concurran, a juicio del Consejo, las condiciones exigidas en el número 1 del artículo 5 de la Orden. La designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a las autoridades supervisoras, en cumplimiento de lo establecido 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 a los Comisionados y autoridades supervisoras. 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. Dicho nombramiento se producirá en la reunión del Consejo de Administración siguiente a la baja del titular.

El titular del SAC dirige el Servicio, rindiendo cuentas al Interventor General 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 establecidas en el párrafo anterior, 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, entendiéndose desestimadas las que no finalicen mediante resolución expresa (salvo allanamiento, desistimiento, transacción o caducidad), 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 lugar visible, un cartel informador sobre la existencia y dirección (postal y electrónica) del SAC y del Defensor dirección (postal y electrónica) de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros para el supuesto que los clientes consideren necesario acudir a él, 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 al Defensor en: (1) el domicilio social de cualquiera de las entidades que forman el Grupo Banco Sabadell, (2) en cualquiera de las Oficinas del Grupo Banco Sabadell, (3) 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.

La entidad, oficina o servicio que reciba la una queja o reclamación la enviará inmediatamente al SAC quien, si fuera el caso, dará traslado al Defensor a su recepción.

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 (3) del apartado 7.1 anterior y se realice, en el caso de las informáticas, a la dirección de correo electrónico SAC@bancsabadell.com, para las quejas y reclamaciones dirigidas al SAC y Defensor@bancsabadell.com, para las reclamaciones dirigidas al Defensor, en cumplimiento de lo previsto en el número 3 del artículo 11 de la Orden.

Los usuarios o clientes podrán presentar sus quejas y reclamaciones por medio de representante, entendiéndose con éste 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 Directores Generales podrán ser resueltas por éstos 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 éste, 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 (art. 30 de la Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero) que acredite la fecha de presentación, 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 éstos resulten afectados y aquéllas 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 éstos.

Artículo 8. - Admisión a trámite.-

8.1. - Presentada una queja o reclamación, el SAC o el Defensor analizarán su admisión a trámite y procederán a efectuar la apertura del correspondiente expediente acusando recibo de la misma al reclamante con indicación de la fecha de recepción.

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 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 o el Defensor de tramitar la queja o reclamación por el procedimiento previsto en este Reglamento.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el 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 2.4 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 causa o causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, pudiendo reiterarse la solicitud de admisión a los Comisionados establecidos en la Ley 44/2002 de Reforma del Sistema Financiero.

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 extremo o 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 y al Defensor 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 o el Defensor 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, la transacción firmada por ambos, la resolución dictada por el SAC o el Defensor cumpliendo lo establecido en el número 2 del artículo 15 de la Orden, y la caducidad. También producirá la terminación del procedimiento la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas (la resolución que se dicte deberá ser motivada en todo caso).

La tramitación deberá finalizar en un plazo máximo de dos meses, a partir de que la queja o reclamación fuera presentada en la entidad, sea ante el SAC o ante el Defensor (excepto que hubiera periodos de tiempo no computables, como los del trámite de subsanaciones del número 2 del artículo 12 de la Orden), en cualquiera de sus oficinas o en la dirección de correo electrónico habilitado a tal fin, en la forma establecida en el apartado 10.5 siguiente. El reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

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 éste, 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 sólo afectará a aquellos que lo hubiesen realizado en la forma establecida anteriormente.

10. 4. - Transacción.- Conforme al artículo 1.809 del Código Civil, es un contrato por el cual las partes, dando, prometiendo, o reteniendo cada uno alguna cosa, evitan la provocación de un pleito o ponen término al que había comenzado. En el caso de la interposición de quejas y reclamaciones substanciadas por el procedimiento establecido en el presente Reglamento se evitará la provocación de un pleito (quedan excluidas las transacciones que pongan fin a un pleito comenzado) y deberá constar de modo expreso y escrito firmado por ambas partes, comunicado al SAC o al Defensor que instruye el procedimiento y justificado documentalmente.

10.5. - Resolución motivada.- Recabada toda la información necesaria, o conveniente, para el estudio y decisión de la queja o reclamación, el SAC o el Defensor emitirán 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, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento dictado por el SAC o el Defensor, el interesado pueda acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que

corresponda, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro medio de reclamación que estimen oportuno.

10.6. - Caducidad.- La caducidad es una extinción del procedimiento por su paralización por el tiempo establecido en el número 2 del artículo 12 de la Orden por causa de la inactividad del interesado, y se archivará la queja o reclamación sin más trámite. La inactividad no tendrá otro efecto que la pérdida de su derecho a la tramitación de la queja o reclamación abierta y no producirá por sí sola la prescripción de las acciones, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción.

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

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.

El nombramiento del Defensor tendrá una duración indefinida pudiendo el Consejo de Administración de Banco de Sabadell, S.A. cesarlo en cualquier momento, motivando su decisión y notificándola por escrito al Defensor. 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 Defensor podrá renunciar al cargo, notificándolo fehacientemente al Presidente del Consejo de Administración de Banco de Sabadell, S.A.

El desempeño del cargo del Defensor será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que puedan impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

No podrán ser elegidos para el cargo quienes hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad; y quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras.

12.2. - Es función del Defensor la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por el Grupo Banco Sabadell, así como procurar que las relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En este contexto, serán competencia del Defensor:

- Las reclamaciones que le dirijan los Clientes y usuarios del Grupo Banco Sabadell en la forma prevista en el artículo 7 del presente Reglamento, con las exclusiones que más adelante se detallan. A estos efectos se entenderá por reclamación lo definido en el artículo 2 de este Reglamento.
- Las funciones del Defensor del Partícipe contemplado en el artículo 7º del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, respecto de los planes de pensiones del sistema individual que expresamente designen las Entidades comprendidas en el artículo 1º de este Reglamento.

Adicionalmente, con el objetivo de conseguir la máxima coordinación en las decisiones, el SAC trasladará voluntariamente a la resolución del Defensor todas aquellas reclamaciones de su competencia que, siendo la cuantía reclamada superior a mil quinientos euros, el SAC entienda procedente no atender las pretensiones del reclamante. Dicho trámite será previo a la comunicación al reclamante de la decisión tomada sobre el asunto y no alterará el plazo de respuesta previsto en el apartado 10.1 del artículo 10 de este Reglamento.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor:

- a) Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por los Comisionados para la Defensa de los Clientes de los Servicios Financieros.
- b) Las que puedan plantearse por clientes y usuarios del Grupo Banco Sabadell que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.
- c) Las reclamaciones cuya cuantía exceda de sesenta mil euros o que formen parte de una reclamación que el cliente haya formulado o pueda formular y cuya cuantía total exceda de dicha cifra. Esta exclusión no tendrá efecto para los asuntos a los que voluntariamente se someta el SAC de acuerdo con lo indicado anteriormente en este artículo
- d) Las quejas que conforme a la definición del número 3 del artículo 1 del Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, le presenten los clientes y usuarios del Grupo Banco Sabadell.

12.3.- Admitida a trámite una reclamación, el Defensor concederá al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Sabadell un plazo de quince días hábiles para que pueda formular las alegaciones que convengan a su derecho, con aportación o proposición de las pruebas pertinentes.

La resolución motivada que ponga fin al procedimiento será notificada por el defensor de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11 del presente reglamento.

Los asuntos no admitidos a trámite por no ajustarse al ámbito competencial del Defensor serán trasladados de forma inmediata al SAC quien los tratará como si al él fueran dirigidos. Este traslado será comunicado por el Defensor al reclamante.

12.4.- Las decisiones del Defensor serán vinculantes para las entidades que forman parte del Grupo Banco Sabadell, no así para los clientes y usuarios, quiénes podrán acudir al Comisionado que corresponda o a los Juzgados y Tribunales, o a cualquier otra entidad que estimen competente en defensa de sus derechos e intereses legítimos.

12.5.- El Defensor presentará y formulará al SAC recomendaciones y propuestas, basadas en la normativa legal vigente y en criterios de justicia y equidad, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas prácticas bancarias y las relaciones y muestras de confianza que deben existir entre el Grupo Banco Sabadell y sus Clientes y usuarios. El SAC queda obligado a tener en consideración todas las recomendaciones y propuestas presentadas por el Defensor.

A los efectos de facilitar la necesaria comunicación entre el SAC y el Defensor y trasladar al Grupo las recomendaciones que éste 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 COMISIONADOS

Artículo 13. - Relación con los Comisionados

Las quejas y reclamaciones resueltas expresamente por el SAC o por el Defensor, así como las que se entiendan desestimadas (que no finalicen mediante resolución expresa, salvo allanamiento, desistimiento, transacción o caducidad), podrán ser reiteradas ante el Comisionado que corresponda por razón de la materia, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo V (protección de los clientes de los servicios financieros, artículos 22 a 31) y Disposición Transitoria Novena de la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

En cumplimiento del artículo 16 de la Orden, el Grupo Banco Sabadell ha designado a una persona para que atienda los requerimientos que los comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros 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 Comisionados de Servicios Financieros 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 y el Defensor presentarán 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, 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

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 15. - Modificación del Reglamento

La modificación del presente Reglamento podrá ser propuesta por cualquiera de los miembros del SAC, mediante documento escrito, fechado y firmado, debidamente razonado, exponiendo los motivos que hagan necesaria la reforma, a juicio del que suscriba la propuesta, y con detalle de la mejora propuesta. También podrán instar la reforma el Titular del SAC y el Defensor del Cliente y del Partícipe, 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, con excepción de las modificaciones que sean consecuencia de disposiciones legales o de la autoridad de supervisión o control, en cuyo caso entrarán en vigor, funcionalmente, cuando proceda conforme a las mismas, sin perjuicio de que, formalmente, se siga el trámite señalado en el párrafo anterior.

Disposición Transitoria Primera.- Entrada en vigor del Reglamento

1. - El Reglamento entrará en vigor, una vez aprobado por el Consejo de Administración, cuando entre en vigor la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras. No impedirá su entrada en vigor que a dicha fecha no hubiera superado aún el trámite previsto en el número 4 del artículo 8 de la Orden, adaptándose el funcionamiento del Servicio a lo que, en su caso, prescriba el organismo de supervisión y control, sin perjuicio de que dichas modificaciones deban seguir el procedimiento establecido en el Capítulo VI.

Si se hubiera inadmitido una queja o reclamación que, conforme a las prescripciones del organismo de supervisión y control, hubiera debido admitirse, se admitirá inmediatamente y se tramitará conforme a lo dispuesto en este reglamento con las modificaciones que, en su caso, deban introducirse.

2. - Mientras no sean nombrados los Comisionados para la Defensa de los Clientes de los Servicios Financieros se estará a lo dispuesto en la Disposición Transitoria Novena de la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.



ANEXO I

Relación de sociedades que componen el Grupo Banco Sabadell

- Banco de Sabadell, S.A., con NIF: A-008000143
- Bansabadell Correduría de Seguros, S.A., con NIF: A-58925462
- Bansabadell Financiación, E.F.C., S.A., con NIF: A-58039553
- Bansabadell Inversión, S.A., S.G.I.I.C., con NIF: A-08347684
- Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A., con NIF: A-58581331
- Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, con NIF: A-08371908
- Ibersecurities, AVB, S.A., con NIF: A-78690096
- Urquijo Sabadell Banca Privada, S.A., con NIF: A-58597311
- Urquijo Gestión, S.G.I.I.C., S.A., con NIF: A-08188534
- Bansabadell Previsió, M.P.S., con NIF G-62256839
- Bansabadell Previsión, E.P.S.V., con NIF G-95120671