



**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL
CLIENTE DE UBS AG, SUCURSAL EN ESPAÑA,
UBS WEALTH MANAGEMENT, SGIIC, S.A. Y
CREDIT SUISSE BANK (EUROPE), S.A.**

TITULO I.- INTRODUCCIÓN	3
Artículo 1º.- Normativa aplicable.....	3
Artículo 2º.- Entidades obligadas.....	3
Artículo 3º.- Objeto.....	3
Artículo 4º.- Estructura orgánica.....	4
Artículo 5º.- Aprobación del Reglamento y designación del titular del Servicio de Atención al Cliente	4
Artículo 6º.- Informes anuales del Servicio de Atención al Cliente.....	4
Artículo 7º.- Información al Cliente	4
TITULO II.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	5
CAPÍTULO I.- REGULACIÓN, HONORABILIDAD, INDEPENDENCIA Y CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CARGO, COMUNICACIONES Y MEDIOS	5
Artículo 1º.- Regulación	5
Artículo 2º.- Honorabilidad e Independencia	5
Artículo 3º.- Nombramiento y duración del cargo	5
Artículo 4º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad	6
Artículo 5º.- Terminación del cargo y causas de cese.....	6
Artículo 6º.- Relaciones internas entre departamentos	6
CAPÍTULO II.- COMPETENCIAS.....	7
Artículo 7º.- Competencia del Servicio de Atención al Cliente	7
Artículo 8º.- Materias excluidas	7
CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	7
Artículo 9º.- Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones ...	7
Artículo 10º.- Admisión o no a trámite de la queja o reclamación	8
Artículo 11º.- Finalización del expediente y notificación al Cliente.....	9
ANEXO I. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE	11
ANEXO II. ENTIDADES DEL GRUPO ADHERIDAS AL PRESENTE REGLAMENTO	11

TITULO I.- INTRODUCCIÓN

Artículo 1º.- Normativa aplicable

El presente Reglamento de Funcionamiento para la Defensa del Cliente (en adelante, el Reglamento) se rige, además de por sus propios artículos, por lo dispuesto en (i) la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero; (ii) 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; (iii) el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera y (iv) la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como por cualquier otra norma que en el futuro regule esta materia.

Artículo 2º.- Entidades obligadas

Quedan sujetas a lo dispuesto en el presente Reglamento y a la normativa aplicable recogida en el Artículo 1º anterior las entidades que se indican en el Anexo II de este Reglamento, en el mismo momento en que sus órganos de administración se adhieran a este Reglamento (en adelante, las Entidades).

Artículo 3º.- Objeto

El Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente , así como el procedimiento que ha de seguirse para que las Entidades atiendan y resuelvan las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de servicios financieros prestados por las Entidades (en adelante, los Clientes), siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivadas de la utilización de los servicios financieros de las Entidades, ya procedan de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad.

De acuerdo con lo anterior, a los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- (i) Quejas, las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los Clientes por cualquiera de las Entidades, presentadas por los mismos con motivo de las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de dichos servicios.
- (ii) Reclamaciones las que, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de cualquiera de las Entidades que supongan, para quien las formula, un perjuicio para 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.

Artículo 4º.- Estructura orgánica. Instancias para la defensa del Cliente

- El Servicio de Atención al Cliente es un departamento interno de las Entidades, que atenderá, en única instancia, todas las quejas y reclamaciones que presenten sus Clientes.

Artículo 5º.- Aprobación del Reglamento y designación del titular del Servicio de Atención al Cliente

La aprobación de este Reglamento y de sus posteriores modificaciones, así como la designación del titular del Servicio de Atención al Cliente corresponde a la Dirección General de UBS AG, Sucursal en España. Con la adhesión a este Reglamento, el resto de Entidades indicadas en el Anexo II asumirán, sin necesidad de realizar manifestación expresa al efecto, las modificaciones que se realicen al mismo, así como que el titular del Servicio de Atención al Cliente sea el designado en cada momento por la Dirección General de UBS AG, Sucursal en España.

En todo caso, el presente Reglamento y sus posteriores modificaciones serán sometidos a la verificación del Banco de España, como órgano supervisor de UBS AG, Sucursal en España.

Asimismo, la designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Banco de España y a las demás autoridades supervisoras que correspondan conforme a la normativa en vigor.

Artículo 6º.- Informes anuales del Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente presentará en el primer trimestre del año al órgano de administración de las Entidades sus respectivos Informes Anuales sobre el desarrollo de las actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio precedente, que incluirán:

- Resumen estadístico de las quejas o reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y motivos de las inadmisiones, cuestiones y motivos planteados en las quejas o reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, indicando el carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de sus experiencias con vista a una mejor consecución de los fines que informan sus actuaciones.

Las Entidades incluirán al menos un resumen de cada uno de estos Informes, en su Memoria Anual.

Artículo 7º.- Información al Cliente

Las Entidades sujetas al presente Reglamento se obligan a informar a sus Clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, de lo siguiente:

- a) Existencia de un Servicio de Atención al Cliente (con indicación de su dirección postal y electrónica).
- b) Obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los Clientes, en los plazos establecidos en el presente Reglamento, desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de las Entidades o, en su caso, en la dirección de correo electrónico que las Entidades han habilitado a este fin.
- c) Existencia de los Servicios de Reclamaciones del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, indicando su dirección y la obligatoriedad de agotar la vía de los servicios descritos en el párrafo anterior.
- d) Existencia del presente Reglamento.
- e) Referencia a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

TITULO II.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I.- REGULACIÓN, HONORABILIDAD, INDEPENDENCIA Y CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CARGO, COMUNICACIONES Y MEDIOS

Artículo 1º.- Regulación

El presente Título II tiene por objeto regular el funcionamiento y competencias del Servicio de Atención al Cliente de las Entidades referenciadas en el Anexo II de este Reglamento), así como el procedimiento que deben seguir los Clientes para interponer ante el mismo sus quejas o reclamaciones en aplicación de lo dispuesto en la normativa aplicable en vigor.

Artículo 2º- Honorabilidad e Independencia

El cargo de titular responsable del Servicio de Atención al Cliente designado por las Entidades deberá recaer en personas con honorabilidad comercial y profesional, y con el conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El titular del Servicio de Atención al Cliente actuará con independencia del resto de servicios comerciales u operativos de todas las entidades adheridas al presente reglamento.

Artículo 3º- Nombramiento y duración del cargo

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la Dirección General de UBS AG, Sucursal en España.

El mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración inicial de 5 años y podrá ser renovado por la Dirección General de UBS AG, Sucursal en España por iguales

períodos de tiempo cuantas veces lo consideren oportuno.

Artículo 4º- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

El desempeño del cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de otro cargo dentro de la organización de las Entidades que impida claramente el cumplimiento de sus funciones o comprometa 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 Cuarto 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.

Artículo 5º- Terminación del cargo y causas de cese

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo si concurre cualquiera de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su renovación por la dirección general de UBS AG, Sucursal en España.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d) Renuncia voluntaria al cargo.
- e) Acuerdo de la dirección general de UBS AG, Sucursal en España, siempre que sea por acuerdo motivado en base a causas objetivas y graves con orden a preservar la independencia del cargo.
- f) Extinción, por cualquier causa, de la relación laboral del titular del Servicio de Atención al Cliente con las Entidades.

Vacante el cargo, y sin perjuicio del cumplimiento por parte de las Entidades de las resoluciones adoptadas por el titular del Servicio de Atención al Cliente cesado durante la vigencia de su cargo, la dirección general de UBS AG, Sucursal en España procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que se produjo el cese del titular anterior.

Artículo 6º- Relaciones internas entre departamentos

Los departamentos de las Entidades involucrados en una determinada queja o reclamación facilitarán al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO II.- COMPETENCIAS

Artículo 7º.- Competencia del Servicio de Atención al Cliente

Es competencia del Servicio de Atención al Cliente el conocimiento, estudio y resolución de las quejas y reclamaciones que sus Clientes le planteen respecto a las operaciones o servicios bancarios y financieros recibidos, siempre que tales quejas o reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Artículo 8º.- Materias excluidas

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- 1.- Las reclamaciones interpuestas por los empleados de las Entidades que deriven de las relaciones laborales entre ambos.
- 2.- Las reclamaciones interpuestas por los accionistas de las Entidades, excepto las que deriven de la prestación de servicios financieros.

CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 9º.- Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones

En la presentación de una queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, deberán observarse necesariamente los siguientes requisitos:

- a) Plazo: la queja o reclamación deberá presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente dentro del plazo de cinco años a contar desde la fecha en que se produjeron los hechos reclamados, siempre y cuando se respete el plazo mínimo de 2 años desde que el reclamante tuvo conocimiento de ellos.
- b) Lugar: la queja o reclamación podrá presentarse, presencialmente, en cualquier oficina abierta al público de cualquiera de las Entidades o enviarse por correo postal a cualquiera de las Entidades o por correo electrónico a la dirección que el Servicio de Atención al Cliente haya habilitado para tal fin siempre que se cumpla con lo establecido la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, de firma electrónica. En el caso de que la queja o reclamación no hubiese sido resuelta a favor del Cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, esta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.
- c) Forma: en todo caso, la queja o reclamación deberá presentarse por escrito, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos se ajusten a las exigencias de la firma electrónica previstas en nuestro ordenamiento jurídico, y permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. Deberá incluirse en el documento, como mínimo, lo siguiente:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del DNI para personas físicas o datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Manifestación expresa del reclamante de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Asimismo, el reclamante deberá acompañar a dicho documento las pruebas documentales que obren en su poder y en que se fundamente su queja o reclamación.

A la recepción de la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente dará acuse de recibo por escrito al Cliente de la queja o reclamación, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo máximo de resolución, que con carácter general será de dos meses, o de 15 días hábiles en el caso de los usuarios de servicios de pago, según se indica en el Artículo 11 de este Reglamento, sin perjuicio de su derecho de acudir desde ese momento al servicio de reclamaciones del supervisor financiero que corresponda.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente para que complete la documentación 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 la subsanación no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución correspondiente.

Artículo 10º.- Admisión o no a trámite de la queja o reclamación

A) No admisión a trámite de la queja o reclamación:

El Servicio de Atención al Cliente podrá rechazar la admisión a trámite de la queja o reclamación en los siguientes casos:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- 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 hagan referencia a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

- Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones previsto en el apartado a) del Artículo 9º anterior.
- 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, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

La inadmisión a trámite de una queja o reclamación deberá ser comunicada al Cliente por escrito indicando los motivos de la inadmisión. El Cliente dispondrá de un plazo de 10 días naturales para que presente alegaciones. Recibidas las alegaciones por el Servicio de Atención al Cliente, éste informará al Cliente de la decisión final adoptada. El Cliente podrá completar la información por la que su queja o reclamación hubiera sido inadmitida, aun fuera de plazo, en cuyo caso se abrirá un nuevo expediente por los mismos hechos.

B) Admisión a trámite de la queja o reclamación

Admitida a trámite la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la tramitación del expediente para lo que contará con la colaboración de las oficinas y departamentos de las Entidades afectados, pudiendo recabar de los mismos y del propio Cliente reclamante cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes.

Durante la tramitación del expediente, la Entidad podrá allanarse, rectificando a satisfacción del Cliente, su situación, lo que será comunicado a la instancia competente con justificación documental.

Asimismo, el Cliente podrá desistir, en cualquier momento, de su queja o reclamación.

En ambos casos, el Servicio de Atención al Cliente archivará la queja o reclamación, sin más trámite.

Artículo 11º.- Finalización del expediente y notificación al Cliente

Con carácter general, el Servicio de Atención al Cliente deberá resolver en un plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fue presentada en la/s Entidad/es, ya sea ante el Servicio de Atención al Cliente o en cualquiera de sus oficinas, emitiendo resolución motivada sobre la solicitud planteada en dicha queja o reclamación. En el caso de que la resolución del Servicio de Atención al Cliente se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se aportarán las razones que justifiquen este cambio.

En las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, el expediente deberá finalizar a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la queja o reclamación. En situaciones excepcionales,

si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de las Entidades, se enviará una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

El Servicio de Atención al Cliente deberá notificar su decisión al Cliente en el plazo de diez días naturales a contar desde la emisión de su resolución utilizando el mismo medio con el que se presentó la queja o reclamación (por escrito en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos se ajusten a las exigencias de la firma electrónica, y permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos), salvo que el Cliente hubiese elegido, de forma expresa, uno de ellos.

En caso de disconformidad con la decisión adoptada por el Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá acudir ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, según corresponda, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones que estime oportunas. En la decisión que adopte el Servicio de Atención al Cliente se tendrá que mencionar expresamente esta facultad del cliente.

En todo caso, transcurrido el plazo de dos meses contado desde la presentación de la queja o reclamación, o de un mes cuando el reclamante sea un consumidor, o de 15 días hábiles cuando las reclamaciones se refieran a Servicios de Pago, sin que le haya sido notificada decisión alguna, el reclamante podrá acudir igualmente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o la Comisión Nacional del Mercado de Valores, según corresponda.

En todo caso, el reclamante que tenga consideración de consumidor dispondrá del plazo de un año, a contar desde la interposición de la queja o la reclamación ante cualquiera de las Entidades por cualquiera de las vías admitidas, para acudir al Servicio de Reclamaciones que resulte competente por razón de la materia.

La queja o reclamación del reclamante se tramitará por el Servicio de Atención al Cliente con arreglo, en todo caso, a los procedimientos contenidos en el presente Reglamento. Sus decisiones sobre las quejas y reclamaciones de su competencia serán vinculantes para todas las entidades obligadas por el presente Reglamento pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.



ANEXO I. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Servicio de Atención al Cliente de UBS AG Sucursal en España, UBS Wealth Management, SGIIC, S.A y Credit Suisse Bank (Europe), S.A.

Calle Ayala 42, 2ª Planta
28001 Madrid

Teléfono: 91 791 5842

Correo electrónico: servicioatencioncliente@ubs.com

ANEXO II. ENTIDADES DEL GRUPO ADHERIDAS AL PRESENTE REGLAMENTO

UBS AG, SUCURSAL EN ESPAÑA
UBS Wealth Management, S.G.I.I.C., S.A.
CREDIT SUISSE BANK (EUROPE), S.A.