



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE UBS EUROPE SE, SUCURSAL EN ESPAÑA

ÍNDICE

DEFINICIONES	3
CAPÍTULO I - Objeto, Finalidad y Titularidad	4
Artículo 1. Objeto.....	4
Artículo 2. Designación de los cargos.....	4
CAPÍTULO II - Deberes de información	4
Artículo 3. Información al Cliente.....	4
CAPÍTULO III - Departamento de Atención al Cliente	5
Artículo 4. Dependencia organizativa.....	5
Artículo 5. Titular del Cargo.....	5
Artículo 6. Competencias.....	7
Artículo 7. Procedimientos	8
Artículo 8. Informe Anual	11
CAPÍTULO IV - Defensor del Cliente.....	11
Artículo 9.	11
Artículo 10.....	12
ANEXO I: INFORMACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.	13
ANEXO II: INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. .	14
ANEXO III: ENTIDADES DEL GRUPO ADHERIDAS AL PRESENTE REGLAMENTO	15

DEFINICIONES

Reclamante: Será toda aquella persona física o jurídica, española o extranjera, que presente una queja o reclamación ya sea directamente o a través de representante, siempre y cuando reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados, siempre que tales quejas y 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.

Cliente o usuario: Se entenderá por tales a aquellas personas físicas o jurídicas que hayan contratado la prestación de un servicio financiero, o bien, aquellas otras que sin contratarlo tengan la intención de hacerlo o bien hayan entrado en relación de alguna otra manera de carácter no contractual con la entidad.

Queja: Serán aquellas presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad.

Reclamación: Serán aquellas presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que suponga para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Servicios de pago: aquellos servicios incluidos en el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Consumidor: Persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo exclusivamente a las personas físicas.

CAPÍTULO I - Objeto, Finalidad y Titularidad

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene como objeto regular la actividad del Departamento de Atención al Cliente así como dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la Orden), así como en cualquier otra norma que resulte de aplicación, en aras de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes presenten y estén relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Quedan sujetas a lo dispuesto en el presente Reglamento UBS Europe SE, Sucursal en España UBS y UBS Gestión SGIIIC, S.A., entidad perteneciente al grupo UBS Europe SE, en el mismo momento en que su órgano de administración se adhiera a este Reglamento. Con la adhesión a este Reglamento, UBS Gestión SGIIIC, S.A, asumirá, sin necesidad de realizar manifestación expresa al efecto las modificaciones que realicen el mismo, conforme a lo dispuesto en el párrafo siguiente, así como que el titular del Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente sean los designados en cada momento por la Dirección General de UBS Europe SE, Sucursal en España.

La aprobación de este Reglamento y de sus posteriores modificaciones corresponde a la Dirección General de UBS Europe SE, 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 Europe SE, Sucursal en España.

Artículo 2. Designación de los cargos

El titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por la Dirección General de Europe SE, Sucursal en España.

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.

CAPÍTULO II - Deberes de información

Artículo 3. 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 Departamento de Atención al Cliente y de un Defensor del 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 Departamento de Atención al Cliente, en el Defensor del Cliente, en cualquier oficina abierta al público de las Entidades o, en su caso, en la dirección de correo electrónica 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) De la existencia del Presente Reglamento.
- e) Existencia de la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPÍTULO III - Departamento de Atención al Cliente

Artículo 4. Dependencia organizativa

Las Entidades sujetas al presente Reglamento adoptarán las medidas necesarias para garantizar la autonomía del Departamento de Atención al Cliente. De tal modo, será un principio de actuación fundamental del Departamento de Atención al Cliente actuar con la necesaria independencia de todas y cada una de las áreas de la entidad, muy especialmente con aquellas vinculadas con los servicios comerciales u operativos. Además, tomará sus decisiones de manera autónoma evitando conflictos de interés. A tales efectos, se atribuye la dirección del Departamento de Atención al Cliente al responsable de Cumplimiento Normativo de UBS Europe SE, Sucursal en España, tal y como resulta del artículo siguiente con las consiguientes cautelas que establece la normativa vigente para garantizar la independencia de esta unidad.

Artículo 5. Titular del Cargo

El titular del Departamento de Atención al Cliente será el responsable del departamento de Cumplimiento Normativo de UBS Europe SE, Sucursal en España. El Departamento contará con los medios materiales y humanos necesarios para hacer frente en todo momento a las quejas y reclamaciones de los Clientes conforme a la establecido en el presente Reglamento y en la normativa vigente.

Asimismo, deberán concurrir en la persona que ostente la titularidad del Departamento de Atención al Cliente unos adecuados conocimientos y experiencia, además de la necesaria honorabilidad comercial y profesional que se haya ido observando a lo largo de su trayectoria profesional, todo ello de acuerdo a lo preceptuado en la Orden.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a efectos previstos en esta Orden, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

La duración del cargo de titular del Departamento de Atención al Cliente será de tres años desde el final del ejercicio en el que haya sido nombrado, siendo renovable tácitamente a partir de la extinción del primer nombramiento por iguales periodos.

Serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del titular del Departamento de Atención del Cliente, las siguientes:

1. El ejercicio de cualquier otra actividad profesional o asunción de cualquier cargo que pudiera impedir o menoscabar el desarrollo de sus funciones, o bien comprometer su independencia o imparcialidad.
2. Extinción de su relación contractual o laboral con UBS.
3. Concurrencia de las causas de incompatibilidad e inelegibilidad siguientes:
 - Imposibilidad de ostentar este cargo a quienes hayan sido declarados en concurso, sin que hayan sido rehabilitados, se encuentren procesados o si se hubiere dictado auto de apertura de juicio oral.
 - Aquellos que 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.
 - Aquellos que se encuentren inhabilitados o suspendidos, ya sea penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades Financieras.

- En el caso de sustitución del responsable del Departamento de Cumplimiento Normativo, el nuevo responsable será nombrado titular del Departamento de Atención al Cliente en el plazo más breve posible y en todo caso dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que se produjo el cese del titular anterior, todo ello de conformidad con el Artículo 2 anterior.

Artículo 6. Competencias

Será competente para tramitar, atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que presenten, directamente o mediante representación, tanto personas físicas como jurídicas, españolas o no, que sean Clientes o usuarios de los servicios prestados por las Entidades sujetas al presente Reglamento, siempre que tales quejas y 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, de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

No serán competencia del Departamento de Atención al Cliente aquellas quejas y reclamaciones cuyo objeto recaigan sobre las siguientes materias:

- a) Las relaciones entre las entidades sujetas a este Reglamento con sus accionistas y sus empleados, como tales.
- b) Las relaciones de las entidades sujetas a este Reglamento con sus proveedores sobre cuestiones referidas a su relación mercantil.
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de las entidades sujetas a este Reglamento relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o un servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo en el caso de que la queja o reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por la entidad.
- d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral por los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Banco de España o Comisión Nacional del Mercado de Valores) o que de forma manifiesta tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de las sociedades sujetas a este Reglamento contra sus clientes.
- e) Las que se planteen por no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

Artículo 7. Procedimientos

1. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en el propio Departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina de las Entidades sujetas al presente Reglamento abierta al público y en la dirección de correo electrónico del Departamento de Atención al Cliente, señalada en el Anexo II, siempre que su presentación se ajuste a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
2. La presentación de una reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que el cliente tuviera conocimiento del hecho o hechos determinantes de la queja o reclamación.
3. El procedimiento se iniciará con la presentación de un documento en el que habrá de constar lo siguiente:
 - 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.
 - Motivo concreto sobre el que sustenta la queja o reclamación.
 - Oficina, departamento o servicio en el que se hubieran dado los hechos objeto de la queja o reclamación.
 - Que el reclamante desconoce si la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
 - Lugar, fecha y firma.

El Reclamante deberá, junto con todo lo anterior, aportar aquellas pruebas documentales de las que disponga y considere oportunas así como en las que se fundamente su queja o reclamación.

4. Las oficinas enviarán las quejas o reclamaciones recibidas de forma inmediata directamente al Departamento de Atención al Cliente.
5. Serán causas de inadmisión a trámite de las quejas o reclamaciones las siguientes:
 - a) 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.
 - b) Cuando se presenten como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento esté reservado a la competencia de los órganos administrativos,

- arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se funden las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
 - d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas previamente por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos.
 - e) Cuando hubiera transcurrido el plazo establecido en el apartado 2 para la presentación de quejas y reclamaciones.
6. Cuando se entienda que una queja o reclamación no es admisible a trámite, o se trata de una reclamación que no es de competencia del Departamento de Atención al Cliente con arreglo al artículo 6, se pondrá en conocimiento del interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que pueda presentar alegaciones. Una vez que el interesado hubiera contestado y se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
 7. El Departamento de Atención al Cliente podrá requerir al Cliente para que, en el plazo de diez días naturales, complete la documentación y la información remitida, con el apercibimiento de que, si no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Si el Cliente subsanase las causas de inadmisión se abrirá un nuevo expediente sobre los mismos hechos.
 8. Para la tramitación, estudio y correcta resolución de las quejas y reclamaciones planteadas, el Departamento de Atención del Cliente podrá recabar de los diferentes departamentos, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere necesarios para adoptar su decisión.
 9. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
 10. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.
 11. Las decisiones a las quejas y reclamaciones tendrán que ser necesariamente adoptadas en el plazo de dos meses contado desde la fecha de presentación, ya sea ante el Departamento de Atención al Cliente, el Defensor del Cliente, en cualquiera de las

oficinas de las entidades, o, en su caso, en la dirección de correo electrónico antes señalada, sin que a estos efectos, se compute el tiempo que tarde el Cliente en completar la documentación.

Cuando la reclamación se refiera a Servicios de Pago prestados por UBS Europe SE, Sucursal en España, el plazo de resolución será de quince días hábiles. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de UBS Europe SE, Sucursal en España, ésta deberá enviar 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.

12. El Departamento de Atención al Cliente acusará recibo por escrito al Cliente de la correspondiente queja o reclamación y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo indicado en el párrafo anterior.
13. La decisión del Departamento de Atención al Cliente será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en todo caso, en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios establecidos en expedientes anteriores similares, se aportarán las razones que lo justifiquen.
14. La decisión será notificada 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 estos 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 ausencia de tal indicación, a través de mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o la reclamación.
15. En caso de disconformidad con la decisión adoptada por el Departamento 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 Departamento de Atención al Cliente, se tendrá que mencionar expresamente esta facultad del Cliente.
16. En todo caso, transcurrido el plazo de dos meses contado desde la presentación de la queja o reclamación, o un mes cuando el reclamante sea un Consumidor, o 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 Reclamaciones del Banco de España o la Comisión Nacional del Mercado de Valores, según corresponda.

17. En todo caso, se advierte al reclamante que tenga la consideración de consumidor que transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o su Departamento de Atención al Cliente, no podrán presentarla ante al Servicio Reclamaciones del Banco de España o la Comisión Nacional del Mercado de Valores, según corresponda.

La queja o reclamación del Reclamante se tramitará por el Departamento 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.

Artículo 8. Informe Anual

Durante el primer trimestre de cada año el Departamento de Atención al Cliente presentará ante la Dirección General o Consejo de Administración de las Entidades sujetas, un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente, con el siguiente contenido mínimo:

1. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e informes afectados.
2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o no para el reclamante.
3. Criterios generales contenidos en las decisiones.
4. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen del informe anual se incorporará en las memorias anuales de las Entidades sujetas al presente Reglamento.

CAPÍTULO IV - Defensor del Cliente

Artículo 9.

1. La actividad del Defensor del Cliente así como sus competencias se regulan por su propio

reglamento.

2. Las decisiones del Defensor del Cliente 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.

Artículo 10

En aquellas materias cuya competencia se encuentra compartida entre el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, los Reclamantes podrán elegir la vía a seguir.

ANEXO I: INFORMACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.**DEFENSOR DEL CLIENTE:**

D. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zúñiga

DIRECCIONES:

c/ Raimundo Fernández Villaverde, 61 - 8º dcha. 28003 - Madrid

Apartado de Correos: 14019 28080 - Madrid

Teléfono: 914 295 661

Correo electrónico: oficina@defensorcliente.es



ANEXO II: INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE UBS

Dirección:

Calle María de Molina 4, 4ª Planta
28006 Madrid

Correo electrónico:

departamento.atencion-cliente@ubs.com



ANEXO III: ENTIDADES DEL GRUPO ADHERIDAS AL PRESENTE REGLAMENTO

UBS EUROPE SE, SUCURSAL EN ESPAÑA

UBS GESTION, SGIIC, S.A