

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE  
DEL  
GRUPO A&G**

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios o clientes de servicios financieros, establece la obligación para las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, así como la posibilidad de designar la figura del Defensor del Cliente.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (la “**Orden**”), se establece la obligación de que cada entidad o Grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento de Atención al cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos (en adelante el “**Reglamento**”).

Por tanto, este Reglamento, se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Departamento de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones de los Clientes, entendiendo éstos como los usuarios de los servicios financieros prestados por las entidades del Grupo A&G, con las entidades del Grupo A&G, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

### 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento regula la actividad y funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente de las Entidades del Grupo A&G.

A los efectos de este Reglamento, se entiende por Entidades del Grupo A&G las detalladas en el Anexo II.

### 2. Aprobación

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de A&G Banca Privada, S.A.U.

### 3. Modificación

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas en primer lugar a la aprobación a la que se alude en su apartado 2 y, una vez aprobadas por ese órgano de administración competente, el Banco de España verificará que los cambios propuestos se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

La verificación de las modificaciones compete únicamente al Banco de España.

### 4. Asuntos cuyo conocimiento corresponde al Departamento de Atención al Cliente

Corresponde al Departamento de Atención al Cliente atender y resolver 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 o cliente de los servicios financieros prestados por las Entidades del Grupo A&G, al amparo de lo establecido en el párrafo 2º del artículo 4.1 de la Orden<sup>1</sup>, 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.

Adicionalmente, corresponde al Departamento de Atención al Cliente hacer llegar a la correspondiente dirección de las Entidades del Grupo A&G. recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre las Entidades del Grupo A&G y sus Clientes.

## **5. Titular del Departamento de Atención al Cliente. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese**

### **5.1. Titular del Departamento de Atención al Cliente**

El titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de A&G Banca Privada, S.A.U., y deberá contar con honorabilidad comercial y profesional, y conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Sólo podrá ser sustituido por otra persona con similar honorabilidad comercial y profesional, y conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Dicha designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y, en su caso, al resto de supervisores de las Entidades del Grupo A&G.

### **5.2. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

No podrán ejercer el cargo de titular del Departamento de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos contra la propiedad.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales dentro de las entidades del Grupo A&G.

### **5.3. Causas de cese**

El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará por las siguientes causas:

- a) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- b) Muerte o incapacidad sobrevinida.
- c) Haber sido condenado por sentencia firme.
- d) Incurrir en procedimiento concursal.

---

<sup>1</sup> "Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo. A los efectos de lo establecido en el párrafo anterior se entenderá que existe grupo cuando se den las condiciones establecidas en el artículo 4 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores".

- e) Renuncia.
- f) Cesación de su relación laboral con la correspondiente Entidad del Grupo A&G.
- g) Jubilación o prejubilación.
- h) Acuerdo del Consejo de Administración de A&G Banca Privada, S.A.U., fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo o en cualquier otra causa grave.

## **6. Duración del mandato del titular del Departamento de Atención al Cliente y renovación**

La duración del mandato del titular del Departamento de Atención al Cliente tendrá carácter indefinido.

## **7. Deber de colaboración**

Todos los departamentos y servicios de las Entidades del Grupo A&G deben facilitar al Departamento de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

## **8. Deberes de información**

1. Existe a disposición de los clientes, entendiéndolos éstos como los usuarios de los servicios financieros prestados por las entidades del Grupo A&G, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público de las entidades del Grupo A&G, la información siguiente:

a) La existencia de un Departamento de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquier instancia de las entidades del Grupo A&G (oficinas, Departamento de Atención al Cliente, correo electrónico, etc.) atendiendo a los datos de contacto establecidos como Anexo I del presente Reglamento.

b) La existencia de los Servicios de Reclamaciones de las autoridades supervisoras, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante dichos Servicios de Reclamaciones.

c) El presente Reglamento.

d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

Además, en el caso de que dichas entidades efectúen contratos por medios telemáticos, la información estará disponible en sus páginas web

## **9. Plazo para la presentación de reclamaciones**

El plazo para la presentación de quejas y reclamaciones será de 2 años a contar desde la fecha en que el cliente, entendiéndolo éste como el usuario de los servicios financieros prestados por las entidades del Grupo A&G, tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

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

A los efectos de inadmisión de las quejas o reclamaciones presentadas por el Cliente por haber transcurrido el plazo, el Grupo A&G, deberán probar, en su caso, que el Cliente tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo.

## **10. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones**

### **10.1. Alcance del procedimiento**

Los clientes, entendiéndolos éstos como los usuarios de los servicios financieros prestados por las entidades del Grupo A&G, que presenten quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al Departamento de Atención al Cliente, podrán solicitar, una vez informados al efecto, que aquéllas sean tramitadas conforme a lo que se establece en este apartado 10.

Tendrán la consideración de “quejas” las presentadas por los usuarios o clientes de servicios financieros de las Entidades del Grupo A&G por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las Entidades del Grupo A&G.

Tendrán la consideración de “reclamaciones” las presentadas por los usuarios o clientes 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 del Grupo A&G reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las Entidades del Grupo A&G, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

En todo caso, el Departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento, a contar desde la presentación de la queja o reclamación en cualquier instancia de las entidades del Grupo A&G (oficinas, Departamento de Atención al Cliente, correo electrónico, etc.)

### **10.2. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos (o denominación social) y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada, siendo suficiente a este efecto un apoderamiento en documento privado acompañado de fotocopia del carnet de identidad del apoderante; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con narración de los hechos que dan lugar a la misma y especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento o de los daños cuya reparación se pretende.

- c) Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

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

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de las entidades del Grupo A&G, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.

### 10.3. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por las Entidades del Grupo A&G, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente, entendiéndose éste como el usuario de los servicios financieros prestados por las entidades del Grupo A&G, por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente con la mayor celeridad posible. Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de las entidades del Grupo A&G (oficinas abiertas al público, Departamento de Atención al Cliente, correo electrónico, etc). En todo caso, el Departamento de Atención al Cliente deberá acusar recibo por escrito al reclamante y dejar constancia en la contestación y en sus registros internos de la fecha de presentación en cualquiera de las citadas instancias a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de las Entidades del Grupo A&G.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación, sin más trámite. Todo ello sin perjuicio de que el reclamante pueda hacerlo con posterioridad, en lo que sería un nuevo procedimiento de reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de dos meses para dictar un pronunciamiento.

### 10.4. Rechazo de la admisión a trámite

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos 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 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 ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 4 de este Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el Reglamento.

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 de tramitar la primera.

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 (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### 10.5. Tramitación

El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de las Entidades del Grupo A&G, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

#### 10.6. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, las Entidades del Grupo A&G rectificasen su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberán 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.

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.

#### 10.7. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante cualquier instancia de las entidades del Grupo (oficinas abiertas al público, Departamento de Atención al Cliente, correo electrónico, etc).

La decisión será siempre motivada y contendrá unas 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. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

En ellas, se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o bien transcurrido el plazo de dos (2) meses sin que se hubiese dictado pronunciamiento por el Departamento de Atención al Cliente.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

#### 10.8. Relación con los Servicios de Reclamaciones de las autoridades supervisoras

Las Entidades del Grupo A&G deberán atender, por medio del titular del Departamento de Atención al Cliente designado de conformidad con lo establecido en el apartado 5.1 de este Reglamento, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en las normas que les sean de aplicación.

### 11. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Asesores y Gestores Financieros, S.A., un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) 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 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.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades del Grupo A&G.

### 12. Verificación del presente Reglamento

El presente Reglamento será sometido a la verificación del Banco de España.



## **ANEXO I**

### **Datos de contacto del Departamento de Atención al Cliente.**

- Dirección postal: Calle Joaquín Costa, 26,  
28002 - Madrid
- Dirección de correo electrónico: [atencion.cliente@ayg.es](mailto:atencion.cliente@ayg.es)

## **ANEXO II**

Relación de entidades del Grupo A&G adheridas el presente Reglamento:

- A&G BANCA PRIVADA, S.A.U.
- A&G FONDOS, SGIIC, S.A.
- A&G PENSIONES, EGFP, S.A.  
Respecto de esta entidad hay que tener en cuenta que el Departamento de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que se presenten por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones, cuya tramitación no esté reservada a las competencias del Defensor del Partícipe por la normativa de Planes y Fondos de Pensiones.