



**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE UBS EUROPE SE, SUCURSAL  
EN ESPAÑA Y DE UBS GESTION S.G.I.I.C, S.A.**

## INDICE

<b>CAPITULO I — Objeto, Finalidad y Titularidad .....</b>	<b>3</b>
Artículo 1. Objeto .....	4
Artículo 2. Designación de los cargos. ....	4
<b>CAPITULO II — Deberes de información. ....</b>	<b>4</b>
Artículo 3. Información al Cliente .....	4
<b>CAPITULO III — Departamento de Atención al Cliente.....</b>	<b>5</b>
Artículo 4. Dependencia organizativa .....	5
Artículo 5. Titular del Cargo .....	5
Artículo 6. Competencias .....	7
Artículo 7. Procedimientos .....	8
Artículo 8. Informe Anual.....	11
<b>CAPITULO IV — Defensor del Cliente.....</b>	<b>11</b>
Artículo 9.....	11
Artículo 10.....	11
<b>ANEXO I: Información del Defensor del Cliente.....</b>	<b>12</b>
<b>ANEXO II: Información del Servicio de Atención al Cliente .....</b>	<b>13</b>



## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE UBS EUROPE SE, SUCURSAL EN ESPAÑA Y DE UBS GESTION S.G.I.I.C., S.A.

### CAPITULO I - Objeto, Finalidad y Titularidad

#### Punto preliminar: 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 aquellas personas 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.

## **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), en aras de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes presenten y estén relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

La aprobación de este Reglamento y de sus posteriores modificaciones corresponde a la Dirección General de UBS Europe SE, Sucursal en España y al Consejo de Administración de UBS Gestión S.G.I.I.C., S.A. En todo caso, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8º de la Orden, corresponderá al Banco de España verificar que el presente Reglamento y sus sucesivas modificaciones contienen la regulación necesaria y se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

## **Artículo 2. Designación de los cargos**

Los titulares del Departamento de Atención al Cliente serán designados por la Dirección General de Europe SE, Sucursal en España y por el Consejo de Administración de UBS Gestión S.G.I.I.C., S.A.

La Dirección General de Europe SE, Sucursal en España y el Secretario del Consejo de UBS Gestión S.G.I.I.C., S.A. comunicará cada designación a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

## **CAPITULO II - Deberes de información**

### **Artículo 3. Información al Cliente**

UBS Europe SE, Sucursal en España y UBS Gestión S.G.I.I.C., S.A. se obligan a informar a sus Clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público 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 el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente, en el Defensor del Cliente, en cualquier oficina abierta al público de UBS Europe SE, Sucursal en España, UBS Gestión S.G.I.I.C., S.A., o, en su caso, en la dirección de correo electrónica que las entidades han habilitado a este fin.



- c) Referencia a 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) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

### **CAPITULO III - Departamento de Atención al Cliente**

#### **Artículo 4. Dependencia organizativa**

El Departamento de Atención al Cliente será el mismo para UBS Europe SE, Sucursal en España y UBS Gestión S.G.I.I.C., S.A., (en adelante conjuntamente, UBS) de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.1 de la Orden.

Ejercerá sus funciones bajo la dirección y supervisión, tanto funcional como orgánica de la Dirección General de UBS Europe SE, Sucursal en España y del Consejo de Administración de UBS Gestión S.G.I.I.C., S.A., pero de forma que se garantice su independencia frente al área comercial y evitando los conflictos de interés. 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 la entidad 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. Este 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 UBS 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 sociedades sujetas a este Reglamento con sus accionistas y sus empleados, como tales.
- b) Las relaciones de las sociedades 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 sociedades 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 UBS 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 en las que se fundamente su queja o reclamación.

4. Las oficinas enviarán las quejas o reclamaciones 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 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, contados desde la fecha de presentación en UBS, 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.

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 en la Entidad, 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.

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.



## **Artículo 8. Informe Anual**

Durante el primer trimestre de cada año el Departamento de Atención al Cliente presentará ante la Dirección General de la Sucursal UBS Europe SE, Sucursal en España y el Consejo de Administración de UBS Gestión S.G.I.I.C., S.A. 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 UBS Europe SE, Sucursal en España y de UBS Gestión S.G.I.I.C., S.A.

## **CAPITULO 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 sociedades obligadas por el presente Reglamento.

### **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

**Teléfono:** 91.429.56.61

**Fax:** 91.429.23.19

**Correo electrónico:** [oficina@defensorcliente.es](mailto:oficina@defensorcliente.es)



**ANEXO II: INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE  
UBS EUROPE SE, SUCURSAL EN ESPAÑA Y DE UBS GESTIÓN S.G.I.I.C., S.A.**

**Departamento de Atención al Cliente de UBS**

**Dirección:**

Calle María de Molina 4, 4ª Planta

28006 Madrid

**Correo electrónico:** [departamento.atencion-cliente@ubs.com](mailto:departamento.atencion-cliente@ubs.com)