

Redburn (France) SA, Sucursal en España

Reglamento para la defensa del cliente

CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente de **REDBURN (FRANCE) SA, SUCURSAL EN ESPAÑA** (en adelante, la “**Sucursal**”) se rige, además de por sus propios artículos, por lo dispuesto en (i) el capítulo V de 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, en particular, en las disposiciones del artículo 8 de la Orden, y (iii) el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en particular, en su artículo 21.

El presente Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de la Sucursal.

CAPÍTULO II: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular (i) el derecho que asiste a los Clientes (tal y como este término es definido a continuación) de la Sucursal a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de sus relaciones con la Sucursal, (ii) el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal (tal y como este término es definido a continuación), (iii) así como los medios, órganos y procedimientos establecidos por la Sucursal para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho.

Artículo 2. Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

- a) “**Cliente**” significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal;
- b) “**Orden**” significará 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;
- c) “**Queja**” será la presentada por un Cliente por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación referida al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los Clientes, a su juicio deficiente, que observe en el funcionamiento de dichos servicios.
- d) “**Reclamación**” será la que un Cliente pueda presentar contra la Sucursal en la que ponga de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Sucursal que supongan para el Cliente que la formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros;
- e) “**Reglamento**” significará el presente Reglamento para la Defensa del Cliente de la Sucursal;
- f) “**Servicio de Atención al Cliente**” o “**Servicio**” significará el servicio especializado y autónomo de atención al cliente establecido por la Sucursal con las competencias que le atribuye el artículo 5 del presente Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones de los Clientes en primera instancia.
- g) “**Servicio de Reclamaciones**” significa el órgano del supervisor de la Sucursal, es decir, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, o cualquier otro órgano que lo sustituya, que resuelve las quejas y reclamaciones que



presentan los usuarios de las entidades supervisadas por dicho organismo regulador, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, 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 3. Derechos de los Clientes

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho, tendrán derecho a que sus Quejas y Reclamaciones sean atendidas y resueltas de conformidad con el establecimiento regulado por la normativa aplicable y recogido en el presente Reglamento.

CAPÍTULO III: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4. Objeto, composición y regulación del Servicio

4.1. Objeto del Servicio

La Sucursal ha optado para ello por establecer un servicio independiente de atención al cliente encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sucursal y tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las Quejas y Reclamaciones de los mismos.

4.2. Composición del Servicio

El Servicio de Atención al Cliente estará dotado de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los Clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

En concreto, el Servicio de Atención al Cliente estará liderado por un titular y estará asistido por el personal que el titular estime en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo de dicho Servicio.

4.3. Nombramiento y duración del cargo del titular del Servicio

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la dirección general de la Sucursal.

Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- a) disponer de honorabilidad comercial y profesional de conformidad con la normativa de aplicación;
- b) contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento y de conformidad con la normativa de aplicación; y
- c) no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el artículo 4.4 siguiente.

El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres años, y podrá ser renovado por la Sucursal por iguales periodos de tres años. No hay limitación alguna al número de veces en que el titular del Servicio de Atención al Cliente pueda ser renovado.

4.4. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo

Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (c) del artículo 4.3 anterior las siguientes:

- a) Ejercer otro cargo dentro de la organización de la Sucursal que impida claramente el cumplimiento de sus funciones o comprometa su imparcialidad o independencia;
- b) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Sucursal, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
- c) Desempeñar el puesto de Presidente, Vicepresidente, Consejero o Administrador, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier otra entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros;
- d) En caso de sociedades españolas no competidoras con la Sucursal, formar parte del órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro de ellas, salvo cuando el titular del Servicio de Atención al Cliente, su cónyuge, ascendiente o descendiente, o parientes por consanguinidad o



- afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o separados, sean propietarios de una participación igual o superior al cociente de dividir el capital de dicha sociedad por el número de miembros del órgano de administración; o en los casos de representación legal de menores, ausentes o discapacitados;
- e) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
 - f) Estar incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio;
 - g) Estar inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades;
 - h) Haber sido declarado en concurso sin haber sido rehabilitado;
 - i) Encontrarse procesado 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;
 - j) Tener 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 o contra la propiedad; y
 - k) Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al resto de supervisores de la Sucursal.

4.5. Ejercicio del Cargo. Independencia

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones. Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

La Sucursal no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Quejas y Reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella. En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto a la dirección general de la Sucursal absteniéndose de analizar la Reclamación o Queja, procediendo en consecuencia el personal del Servicio de Atención al Cliente.

La dirección general de la Sucursal designará excepcionalmente y caso por caso para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, el titular ad hoc así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio no podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

4.6. Terminación del cargo del titular del Servicio y causas del cese

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

- a) expiración del plazo para el que fue nombrado sin que dicho plazo haya sido renovado;
- b) renuncia voluntaria al cargo;
- c) muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
- d) pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 4.4. anterior;
- e) haber sido condenado por delito en sentencia firme;
- f) grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas, siempre por causa o motivo justificado.
- g) acuerdo de la dirección general de la Sucursal, siempre que sea por acuerdo motivado en base a causas objetivas y graves con orden a preservar la independencia del cargo; o
- h) extinción, por cualquier causa, de la relación laboral del titular del Servicio de Atención al Cliente con las Entidades.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, la dirección general de la Sucursal procederá inmediatamente y, en cualquier caso, en el plazo de treinta (30) días naturales desde la fecha en que se produzca el cese del titular anterior,



al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 4.3 del presente Reglamento.

En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una Queja o Reclamación previsto en el artículo 10.1 del presente Reglamento.

4.7. Competencias

El Servicio de Atención al Cliente actuará con independencia del resto de áreas de la Sucursal y especialmente de aquellas vinculadas con servicios comerciales u operativos, y tomará sus decisiones relativas al ámbito de su actividad de manera autónoma, evitando conflictos de interés.

Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente establecerá los procedimientos adecuados con las unidades de negocio de la Sucursal para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En concreto, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- a) atender y resolver las Quejas y Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo IV del presente Reglamento;
- b) promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sucursal, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
- c) asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de este Reglamento;
- d) atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones en el ejercicio de sus funciones; y
- e) preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 17 del presente Reglamento.

4.8. Colaboración y supervisión

Todos los departamentos y áreas de la Sucursal deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La dirección general de la Sucursal y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones con la periodicidad que estimen oportunas para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela.

Artículo 5. Competencias

5.1. Competencias 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.

5.2. Quejas y Reclamaciones excluidas por su objeto

Quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las Quejas y Reclamaciones derivadas de:

- a) Las relaciones laborales entre la Sucursal y sus empleados y con sus directivos, cuando el asunto se refiera a dichas relaciones laborales o comerciales;



- b) Las relaciones entre la Sucursal y sus proveedores, en la medida en que dichas relaciones sean de carácter comercial;
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Sucursal relativas a celebrar o no cualquier contrato, o una operación o 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 parte de la Sucursal;
- d) Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio español. Dicha exclusión no afecta a la posible comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores, y concretamente a los derechos que estos puedan esgrimir como aplicables, recogidos en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores; y
- e) Las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

CAPÍTULO IV: Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las Quejas y Reclamaciones

Artículo 6. Plazo, lugar y forma de presentación y contenido

6.1. Plazo

Las Quejas y Reclamaciones podrán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos (2) años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la Queja o Reclamación.

6.2. Lugar de presentación

Los Clientes podrán presentar sus Quejas y Reclamaciones, bien personalmente o a través de un representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, en el domicilio de la Sucursal, en cualquier oficina que la Sucursal pudiera tener abierta al público en cualquier momento o en la dirección postal o el correo electrónico previstos en el artículo 15 del presente Reglamento.

6.3. Forma de presentación

Las Quejas y Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

A estos efectos, la Sucursal mantendrá a disposición de sus Clientes en todo momento la dirección de correo electrónico prevista en el artículo 15 del presente Reglamento a la que dirigir las eventuales Quejas y Reclamaciones.

6.4. Contenido

La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el artículo 6.3 anterior, de un documento, en el que se hará constar:

- a) Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del Cliente interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. para las personas físicas, o los datos del registro público correspondiente, para las personas jurídicas;
- b) Motivo de la Queja o Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Queja o Reclamación;
- d) Manifestación expresa del reclamante de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la Queja o Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
- e) Lugar, fecha y firma.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Queja o Reclamación.



Artículo 7. Admisión a trámite

7.1. Una vez que la Queja o Reclamación haya sido recibida en la Sucursal de conformidad con lo establecido en el artículo 6 anterior, si la Queja o Reclamación no es recibida directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la Queja o Reclamación, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.

7.2. El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 10.1 siguiente comenzará a contar a partir del momento en que la Queja o Reclamación sea presentada en el domicilio de la Sucursal, en cualquier oficina que la Sucursal pudiera tener abierta al público en cualquier momento o en la dirección o el correo electrónico indicados en el artículo 15 del presente Reglamento. Dicha Queja o Reclamación será trasladada al Servicio de Atención del Cliente a la mayor brevedad posible. Sin embargo, en caso de que la Queja o Reclamación adoleciese de algún defecto formal de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.4 siguiente, se suspenderá el plazo de resolución previsto en el artículo 10.1 del presente y se notificará al Cliente de dicha circunstancia.

Una vez el Cliente subsane el defecto, el plazo de resolución se reanudará desde el momento en el que se comunicó la suspensión del plazo al Cliente.

7.3. Inmediatamente tras recibir la Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la Queja o Reclamación al Cliente entregándole un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, con una clave identificativa y haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la Queja o Reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo de resolución previsto en el artículo 10.1 siguiente, y calculado de conformidad con el artículo 7.2 anterior.

7.4. Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Queja o Reclamación se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o a su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se archivará la Queja o Reclamación sin más trámite.

No obstante lo anterior, si el Cliente subsana los defectos formales de la presentación de una Queja o Reclamación pasados los diez (10) días naturales a los que hace referencia el presente artículo, se iniciará, a todos los efectos, un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos.

7.5. El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una Queja o Reclamación en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la Queja o Reclamación;
- b) Cuando se pretendan tramitar como Quejas o Reclamaciones recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Queja o Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;
- 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 el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos;
- d) Cuando la Queja o Reclamación formulada reitera otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos;
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos (2) años desde que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la Queja o Reclamación, como se detalla en el artículo 6.1 anterior.

Si el Servicio de Atención al Cliente entendiese que no procede la admisión a trámite de una Queja o Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante) mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio de Atención al Cliente le notificará la decisión final que adopte a este respecto.



Artículo 8. Tramitación

8.1. En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Sucursal cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

Todos los servicios y departamentos de la Sucursal estarán obligados a remitir al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, datos y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento.

8.2. Cuando exista una conexión entre las Quejas o Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.

Artículo 9. Allanamiento y desistimiento

9.1. Si la Sucursal rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la Queja o Reclamación planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la Queja o Reclamación. En tales casos, se procederá al archivo de la Queja o Reclamación sin más trámite.

9.2. El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus Quejas o Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

Artículo 10. Finalización del procedimiento

10.1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de resolución de dos meses, o de un mes cuando el reclamante sea un consumidor, computado a partir de la fecha en que la Queja o Reclamación fuera presentada ante el Servicio de Atención al Cliente.

10.2. La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Queja o Reclamación deberá ser siempre motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Queja o Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio de Atención al Cliente deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

10.3. Al Cliente le asiste también la posibilidad de acudir al Servicio de Reclamaciones en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses, o de un mes cuando el reclamante sea un consumidor, desde la presentación de la Queja o Reclamación.

El plazo máximo en el que los Clientes con la condición de consumidor pueden presentar una queja ante el Servicio de Reclamaciones, será de un (1) año desde la fecha de presentación de la queja ante el Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal.

10.4. La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez (10) días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 6.3 anterior. La decisión se notificará a



través del mismo medio en que se presentó la Queja o Reclamación, salvo si el Cliente (o su representante) hubiese designado expresamente un medio específico.

10.5. El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá acudir ante el Servicio de Reclamaciones o ejercitar cualesquiera actuaciones administrativas y actuaciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación. En la decisión que adopte el Servicio de Atención al Cliente se tendrá que mencionar expresamente esta facultad del Cliente.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes y directamente ejecutables para la Sucursal. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Sucursal iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

CAPÍTULO V: Disposiciones finales

Artículo 11. Relación con el Servicio de Reclamaciones

11.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente o cualquier persona designada al efecto será el encargado de atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones en el ejercicio de sus funciones, y en los plazos que éste determine.

11.2. La Sucursal adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con la regulación aplicable.

Artículo 12. Información pública

El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y, en general, por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará porque en todas las oficinas abiertas al público de la Sucursal, incluida su página web en caso de disponer de ella, y en caso de que los contratos se hubiesen celebrado por medios telemáticos, se incluya la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
- b) La obligación que asiste a la Sucursal de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de resolución de dos meses o de un mes cuando el reclamante sea un consumidor desde su presentación ante el Servicio de Atención al Cliente de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento;
- c) Una referencia al Servicio de Reclamaciones, con especificación de su dirección postal y electrónica y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular Quejas o Reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones;
- d) Una versión actualizada del presente Reglamento; y
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 13. Informe anual

13.1. El Servicio de Atención al Cliente presentará a la dirección general de la Sucursal, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función y de sus actuaciones durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Un 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) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;



- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

13.2. Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de la Sucursal.

Artículo 14. Aprobación y modificación del Reglamento

14.1. La dirección general de la Sucursal es el órgano encargado de aprobar el Reglamento, de sus posteriores modificaciones, así como de la designación del titular del Servicio de Atención al Cliente.

14.2. En todo caso, el presente Reglamento y sus posteriores modificaciones serán sometidos a la verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como órgano supervisor de la Sucursal.

14.3. Asimismo, la designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a las demás autoridades supervisoras que correspondan conforme a la normativa en vigor.

Artículo 15. Datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente

Las Quejas o Reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente en el domicilio de la Sucursal, en cualquier oficina que la Sucursal pudiera tener abierta al público, como se recoge en el artículo 6.2 de este Reglamento, así como en la dirección o correo electrónico señalados a continuación:

Servicio de Atención al Cliente de REDBURN (FRANCE) SA, SUCURSAL EN ESPAÑA:

- Titular del Servicio: Clement Halimi
- Teléfono: +34 919 54 27 18
- Correo electrónico: clement.halimi@redburnatlantic.com
- Dirección: Paseo de la Castellana, 35, 28046, Madrid, España.