

Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Deutsche Bank en España

Índice

	Pag.
Servicio de Atención al Cliente del Grupo Deutsche Bank en España	
Capítulo 1. Ámbito de actuación y descripción de SAC	4
1.1. Titular del SAC.....	5
1.2. Duración del Cargo del Titular del SAC.....	5
1.3. Requisitos e Incompatibilidades del Titular del SAC	5
1.4. Sustitución del Titular del SAC	6
Capítulo 2. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones al SAC	6
2.1. Forma	6
2.2. Contenido	6
2.3. Medios de presentación de las quejas y reclamaciones ante el SAC	7
2.4. Plazo para la resolución de quejas o reclamaciones	7
Capítulo 3. Deberes de información de las entidades adscritas al SAC	8
Capítulo 4. Admisión a trámite	8
Capítulo 5. Motivos de inadmisión.....	9
Capítulo 6. Allanamiento y desistimiento.....	10
Capítulo 7. Notificación y finalización	10
Capítulo 8. Relación con los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras.....	11
Capítulo 9. Informe anual	11
Disposición Final	13
ANEXO	14

El presente reglamento regula las funciones del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Deutsche Bank en España según lo dispuesto en la *Orden Ministerial 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* y en el capítulo V de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*.

Específicamente, en las quejas o reclamaciones relativas a Deutsche Bank, S.A.E., el reclamante podrá dirigirse indistintamente bien al Servicio de Atención al Cliente, bien al Defensor del Cliente de dicha entidad, cuyo nombramiento se comunica al Banco de España y, en su caso, al resto de autoridades supervisoras.

En el caso de quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente que igualmente conciernan a Deutsche Bank, S.A.E. y que hayan sido desestimadas, o para las que el Servicio de Atención al Cliente no haya emitido su resolución en los plazos normativamente establecidos o cuando el reclamante esté disconforme con la resolución dictada, este podrá recurrir potestativamente al Defensor del Cliente de la citada entidad, que tendrá la consideración de segunda instancia con respecto al Servicio de Atención al Cliente, o bien, y en todo caso, directamente a los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras.

En el caso de que, habiendo presentado su queja o reclamación ante el Defensor del Cliente de Deutsche Bank, S.A.E., esta resulte desestimada, el usuario podrá dirigirse directamente a los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras. Deben exceptuarse de este supuesto aquellos casos en que la reclamación haya sido inadmitida por el Defensor del Cliente por versar sobre una materia excluida de su competencia de producirse tal circunstancia, el Defensor del Cliente remitirá el asunto sin dilación al Servicio de Atención al Cliente de la entidad, comunicándose así al reclamante.

El resto de entidades que integran el Grupo Deutsche Bank en España, según se especifica en el Anexo 1 del presente reglamento, no han designado un defensor del cliente, manteniendo el Servicio de Atención al Cliente como única instancia para la atención y resolución de quejas y reclamaciones. En consecuencia, cuando en estos casos no exista conformidad del reclamante con la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente o no se haya emitido resolución por el Servicio de Atención al Cliente en los plazos normativamente establecidos, este podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la institución supervisora competente en el asunto objeto de la queja o reclamación.

En virtud de lo establecido en el artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras, corresponde al Consejo de Administración de Deutsche Bank, S.A.E. aprobar el presente reglamento y al Banco de España verificar que el reglamento y sus modificaciones contienen la regulación necesaria y que se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Servicio de Atención al Cliente

del Grupo Deutsche Bank en España

Capítulo 1

Ámbito de actuación y descripción del SAC

En virtud de las estipulaciones de la citada *Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo*, el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el SAC) se constituye como una unidad que, de manera independiente, atiende y resuelve las quejas y reclamaciones de todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros de las entidades del Grupo Deutsche Bank en España que se enumeran en el apartado 1 del Anexo 1.

El SAC se configura como un departamento independiente del resto de los servicios comerciales u operativos de las entidades del Grupo Deutsche Bank, de modo que se garantice que este tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Las pautas a tener en cuenta con relación al funcionamiento de este servicio son las siguientes:

- ❑ Las quejas y reclamaciones deberán referirse a 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 los contratos de seguro, tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.
- ❑ La actual normativa establece unos plazos distintos de resolución de las quejas y reclamaciones en función del tipo de reclamación y de la condición del reclamante (consumidor o no consumidor) como se describirá en el Capítulo 2.

Tendrán la consideración de quejas las 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 financiera.

Tendrá la consideración de reclamaciones las 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 supongan para quien las

formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que se 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.

- A partir de la finalización de los plazos de resolución, o antes si emite informe y está disconforme, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de las instituciones supervisoras que corresponda.
- Las resoluciones adoptadas por el SAC favorables al reclamante vincularán a las entidades implicadas pero no a los reclamantes, los cuales, en caso de aceptarlas, no tendrán que renunciar a acciones posteriores en defensa de sus intereses.
- El SAC podrá coordinar las acciones de los diferentes departamentos o servicios de Deutsche Bank, S.A.E. cuando así lo requiera el Defensor del Cliente de dicha entidad.

1.1. Titular del SAC

El titular del SAC se designa por acuerdo alcanzado por el Consejo de administración de Deutsche Bank S.A.E.

1.2. Duración del cargo del Titular del SAC

Se acuerda el carácter indefinido del cargo.

1.3. Requisitos e Incompatibilidades del Titular del SAC

Tal y como se instruye en la *Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo*, tanto el actual Titular como el que pudiera sustituirle deben cumplir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia para el ejercicio de sus funciones en los términos previstos en la referida Orden.

El desempeño del cargo del Titular del SAC será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

No podrán ser elegidos para el cargo quienes hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad; y quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o

administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras.

1.4. Sustitución del Titular del SAC

El cese del Titular del SAC se podrá decidir por el Consejo de administración de Deutsche Bank S.A.E. por causas objetivas de carácter grave, debidamente motivadas, así como por incurrir en causas de inelegibilidad o incompatibilidad.

Con el propósito de garantizar la continuidad del servicio, el plazo máximo para el nombramiento de sucesores en el cargo de Titular del SAC no podrá exceder de veinte días laborables a partir de la fecha del cese, revocación o cualesquiera de las circunstancias causantes de la finalización de sus funciones.

Los nombramientos se comunican al Banco de España y, en su caso, al resto de autoridades supervisoras correspondientes.

Capítulo 2

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones al SAC

2.1. Forma

La presentación de las quejas y reclamaciones al SAC podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos últimos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica en concordancia con lo dispuesto en la *Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica*.

2.2. Contenido

La presentación de quejas y reclamaciones se realizará mediante un documento en el que se hará constar:

- 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 de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante 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.
- Lugar, fecha y firma.

Junto con este documento, el reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

2.3. Medios de presentación de las quejas y reclamaciones ante el SAC

Los medios a disposición del reclamante para la presentación de quejas y reclamaciones ante el SAC son cualquier escrito, el correo postal, el correo electrónico a través de la dirección establecida al efecto y las hojas de reclamaciones disponibles en la red de oficinas de Deutsche Bank. Los datos a efectos de presentación de quejas y reclamaciones son los que se detallan en el Anexo 1.

2.4. Plazos para la resolución de quejas o reclamaciones

- a) En virtud de lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, el plazo para la resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por consumidores será de un mes a contar desde la fecha de recepción en cualquier instancia de la Entidad.
- b) En el caso de que la queja o reclamación verse sobre materias incluidas dentro del ámbito de aplicación del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el plazo de resolución será de 15 días hábiles a contar desde la fecha de recepción en cualquier instancia de la Entidad.

En situaciones excepcionales, si no es posible ofrecer una respuesta en el plazo de 15 días hábiles por razones ajenas a las entidades del Grupo, se enviará una respuesta provisional, indicando los motivos del retraso en la respuesta y especificando el plazo en el que el reclamante recibirá la respuesta, que en ningún caso excederá de un mes.

- c) Para quejas o reclamaciones presentadas por no consumidores y cuyo objeto no verse sobre una materia incluida dentro del ámbito de aplicación del Real Decreto-Ley 19/2018 el plazo de resolución será de dos meses a contar

desde la fecha de recepción en cualquier instancia de la Entidad.

Capítulo 3

Deberes de información de las entidades adscritas al SAC

Cada entidad adscrita al SAC debe mantener a disposición de los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web la información siguiente:

- Existencia del SAC y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de los medios dispuestos para la interposición de quejas y reclamaciones.
- Obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad en los plazos normativamente establecidos desde su presentación ante cualquier instancia de la entidad (en el SAC, oficina o por correo electrónico) o, en su caso, Defensor del Cliente.
- Referencia a los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras que corresponda, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC o, en su caso, del Defensor del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- El texto íntegro del presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- Normativa de transparencia y protección del usuario de los servicios financieros.

Además, todos los departamentos y servicios de las entidades del Grupo Deutsche Bank en España adheridas al presente reglamento deben facilitar al SAC y al Defensor del Cliente cuantas informaciones soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

Capítulo 4

Admisión a trámite

El SAC recibe las quejas y reclamaciones bien directamente del cliente o bien a través de las entidades adscritas al Grupo Deutsche Bank en España. El plazo máximo de contestación computará desde la presentación de la queja o reclamación en cualquier instancia de la entidad, no desde su remisión al SAC.

A efectos del cómputo de los plazos para la resolución de la queja o reclamación, el SAC remite un acuse de recibo por escrito al reclamante, dejando constancia de la fecha de presentación, que será la fecha en la que se presentó a través de cualquiera de los medios recogidos en el capítulo 2.3.

La presentación de una queja o reclamación por parte de un usuario de los servicios

financieros ante el SAC deberá hacerse dentro del plazo de seis años a contar desde el día en que el usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Si en la reclamación o queja recibida no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no se pudiesen establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación formulada, el SAC requerirá mediante comunicación por escrito al firmante para completar la documentación presentada en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite, sin perjuicio del derecho del cliente a presentar una nueva reclamación sobre el mismo asunto.

Capítulo 5

Motivos de inadmisión

El SAC podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o los mismos se encuentren pendientes de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se fundamenten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando la queja o reclamación se refiera a las relaciones profesionales entre las entidades del Grupo Deutsche Bank en España y sus empleados (salvo las reclamaciones como usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad).
- Cuando la queja o reclamación se derive de las relaciones de las entidades del Grupo Deutsche Bank en España con sus respectivos accionistas (salvo las reclamaciones como usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad).
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario con relación a los mismos hechos.
- Cuando la presentación de la queja o reclamación se produzca fuera del plazo de seis años a contar desde el día en que el usuario tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

En los supuestos anteriores, el SAC remitirá al reclamante una comunicación por escrito exponiendo los motivos de la no admisión a trámite de su queja o

reclamación, dándole un plazo de diez días naturales para la presentación de sus alegaciones. Cuando la respuesta del interesado no modifique las causas de la inadmisión, el SAC le comunicará al reclamante la decisión final adoptada.

Asimismo, el SAC se abstendrá de gestionar toda queja o reclamación cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia. En tal caso, el SAC notificará por escrito y de manera motivada al interesado el cese de sus gestiones.

Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Cliente de Deutsche Bank, S.A.E. no tratándose de un asunto de su competencia, este procederá a su inmediato traslado al SAC. En tal supuesto, el Defensor del Cliente de Deutsche Bank, S.A.E. deberá informar al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entiende sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comienza a partir de la presentación de la queja o reclamación ante el Defensor del Cliente.

Capítulo 6

Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación la entidad rectifica su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo al SAC y justificarlo documentalmente.

Cuando el SAC tiene conocimiento de que se ha producido el desistimiento del cliente, bien por comunicación directa de este, bien a través de la entidad implicada, se procede a la inmediata finalización del procedimiento y al archivo del expediente sin más trámite.

En aquellos asuntos cuya resolución requiere un allanamiento que tenga consecuencias de carácter económico, el SAC requerirá a la entidad objeto de la queja o reclamación la mayor diligencia posible en la ejecución de los trámites así como la aportación de la pertinente justificación documental.

Capítulo 7

Notificación y finalización

La resolución del asunto se efectúa siempre de manera motivada y a tenor de las conclusiones alcanzadas sobre la solicitud del reclamante y la información sometida a análisis.

En el supuesto de que la resolución se apartase de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se aportarán al reclamante las razones que lo justifiquen.

La resolución adoptada se notifica al interesado dentro de los diez días naturales siguientes a contar desde su fecha.

Las respuestas se remiten al reclamante según haya indicado este de forma expresa y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, o en su defecto, a través de un medio que garantice su entrega al reclamante.

No obstante lo anterior, en aquellos casos en los que la queja o reclamación se recibe por medios informáticos, electrónicos o telemáticos y no se cumplen los requisitos previstos en la *Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica*, el SAC remite una comunicación al emisor del mensaje informando de que el envío de la resolución se efectuará por correo postal, o en su defecto, a través de un medio que garantice su entrega al reclamante.

Las decisiones con que finalizan los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionan expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de las instituciones supervisoras que corresponda.

En este sentido, cabe destacar que en virtud de lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, los usuarios que ostenten la condición de consumidores no podrán presentar la reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras, si hubiese transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la entidad o su Servicios de Atención al Cliente.

Capítulo 8

Relación con los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras.

Las entidades del Grupo Deutsche Bank en España adscritas al SAC atenderán a través de un representante designado al efecto los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y por los medios que estos determinen de conformidad con lo establecido en sus correspondientes Reglamentos.

Capítulo 9

Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC confecciona un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que se presenta, a través del Titular del Servicio, ante los consejos de administración u órganos equivalentes de las entidades adscritas.

La composición del informe anual es la siguiente:

- Resumen estadístico
 - Total de quejas y reclamaciones atendidas
 - Quejas y reclamaciones admitidas a trámite
 - Número y causas de las inadmisiones
 - Cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones
 - Cuantías e importes afectados
- Resumen de las decisiones dictadas
 - Relación de casos favorables y desfavorables para el reclamante
- Criterios generales aplicados en las resoluciones
 - Al amparo de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- Recomendaciones o sugerencias
 - Propuestas derivadas de la experiencia del SAC en el tratamiento de las quejas y reclamaciones atendidas.

Al menos un resumen del informe anual del SAC se integrará en la memoria anual de las entidades del Grupo Deutsche Bank en España.

Disposición final

El Banco mantendrá a disposición de los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad en todas sus sucursales y en su página Web el texto íntegro del Reglamento del Defensor.

ANEXO 1

1.- Las entidades del Grupo Deutsche Bank en España a las se refiere el primer párrafo del Capítulo 1 (Ámbito de actuación y descripción del SAC) son:

- Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española
- Deutsche Bank, A.G., Sucursal en España
- Deutsche Wealth Management SGIIC
- DWS International GmbH, Sucursal en España

2.- Los datos a efectos de presentación de quejas y reclamaciones ante el SAC son los siguientes:

- Correo postal **Servicio de Atención al Cliente
Ronda General Mitre, nº 72 - 74
08017 BARCELONA**
- Correo electrónico **atencion.clientes@db.com**
- Hoja de reclamaciones **Disponible en la red de oficinas de Deutsche Bank, S.A.E.**
El reclamante puede:
 - a) Remitir directamente la Hoja por correo postal al SAC
 - b) Entregar la Hoja en la oficina para su posterior envío al SAC (la oficina entrega una copia sellada al reclamante)No es necesario utilizar el formato disponible en la red de oficinas para que sea aceptada la queja o reclamación.

3.- Las señas del Defensor del Cliente son:

**Oficina del Defensor del Cliente de Deutsche Bank, S.A.E.
D. José Luis Gómez Décano y Ceballos Zúñiga
oficina@defensorcliente.es
C/Raimundo Fernández Villaverde, nº 61, 8º dcha.
28003 MADRID**