

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE BANCA MARCH, S.A. Y DE LAS ENTIDADES QUE INTEGRAN SU GRUPO

Artículo 1: Objeto del presente Reglamento.

Artículo 2: Ámbito de aplicación.

Artículo 3: Designación y cese del titular del cargo.

Artículo 4: Adscripción y organización interna.

Artículo 5: Competencias.

Artículo 6: Procedimiento.

Artículo 7: Informe anual.

Artículo 8: El Defensor del Cliente.

ANEXO I: Información del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.

ANEXO II: Relación de entidades del Grupo March a las que se aplica el presente Reglamento.

Artículo 1: Objeto del presente Reglamento.-

- 1.1. El presente Reglamento tiene por objeto regular el Departamento de Atención al Cliente, en cumplimiento de lo dispuesto 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 (publicada en el B.O.E. del 24 de marzo de 2004).
- 1.2. Conforme a lo dispuesto en el artículo 8º de la citada Orden ECO/734/2004:
 - a) corresponderá al Consejo de Administración de Banca March aprobar el presente Reglamento y sus sucesivas modificaciones;
 - b) 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.
- 1.3. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9º de la citada Orden ECO/734/2004, Banca March, S.A. y las entidades que se indican en el Anexo II del presente Reglamento pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público y en sus páginas web, la información siguiente:
 - a) La existencia de un Departamento de Atención al Cliente y de un Defensor del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica y de los demás datos que se recogen en el Anexo I del presente Reglamento.
 - b) La obligación, por parte de Banca March, S.A. y de las entidades que se indican en el Anexo II del presente Reglamento, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo que se indica en el artículo 6.4 del presente Reglamento (quince días, un mes o dos meses desde su presentación en cualquier oficina, delegación o instancia de las entidades referidas, según los casos). Las quejas y reclamaciones también podrán presentarse a través de un correo electrónico habilitado al efecto.
 - c) Referencia 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, con especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

- d) El presente Reglamento y el Reglamento del Defensor del Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 2: Ámbito de aplicación.-

El presente Reglamento será de aplicación a Banca March, S.A. y a todas las entidades que, estando sujetas a cuanto se dispone en la Orden ECO/734/2004, formen parte del mismo grupo económico que Banca March, S.A., en el sentido que da a esta expresión el artículo 4.1 de dicha Orden. Estas entidades son actualmente las que se indican en el Anexo II del presente Reglamento.

Artículo 3: Designación y cese del titular del cargo.-

- 3.1. El titular del Departamento de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. A estos efectos se entiende:
- a) que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal 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;
 - b) que poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.
- 3.2. El desempeño del cargo del titular del Departamento de Atención al Cliente 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:

- a) hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados;
- b) 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;

- c) 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; o
 - d) estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras.
- 3.3. El titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de Banca March, S.A.
- Una vez efectuada, la designación será comunicada al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y a sus servicios de reclamaciones.
- 3.4. La duración del mandato del titular del Departamento de Atención al Cliente será ilimitada. No obstante, el Consejo de Administración de Banca March, S.A. acordará su cese cuando concurra alguna de las siguientes causas:
- a) Incapacidad sobrevenida.
 - b) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
 - c) Renuncia.
 - d) Actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo, y que constituya una causa grave y justificada del cese.

En la misma reunión en que se acuerde el cese del titular del Departamento de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de Banca March, S.A. designará al nuevo titular del Departamento.

Artículo 4: Adscripción y organización interna.-

- 4.1. El titular del Departamento de Atención al Cliente ejercerá sus funciones bajo la directa dependencia del Director de la Unidad de Cumplimiento Normativo de Banca March, S.A. y con separación de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad, de modo que pueda tomar de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, evitándose conflictos de interés.
- 4.2. El Departamento de Atención al Cliente será único para Banca March, S.A. y para todas las entidades señaladas en el Anexo II del presente Reglamento.

- 4.3. El Departamento de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. El personal a su servicio dispondrá de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Artículo 5: Competencias.-

- 5.1. El Departamento de Atención al Cliente será competente para tramitar, atender y resolver todas 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 de los servicios financieros prestados por Banca March, S.A. o por cualquiera de las entidades señaladas en el Anexo II del presente Reglamento, siempre que:
- a) sus *quejas* se refieran a tardanzas, desatenciones o defectos en el funcionamiento de dichos servicios financieros; y
 - b) sus *reclamaciones* se refieran a la pretensión de obtener restitución de 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 y en particular del principio de equidad.

En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

- 5.2. Corresponderá, asimismo, al Departamento de Atención al Cliente informar a los clientes y a cualquier persona que reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por Banca March, S.A. o por cualquiera de las entidades señaladas en el Anexo II, contestando cuantas consultas formulen éstos en relación con los contratos que tengan intención de suscribir o tengan ya suscritos con Banca March, S.A. o, en su caso, con las entidades señaladas en el Anexo II del presente Reglamento.
- 5.3. Se excluyen, en todo caso, de la competencia del Departamento de Atención al Cliente todas las reclamaciones y quejas que se refieran a las relaciones entre Banca March, S.A. (o, en su caso, las entidades mencionadas en el Anexo II del presente Reglamento) y sus empleados o accionistas, sin perjuicio del derecho de unos y otros a presentar reclamaciones o quejas que deriven de las operaciones bancarias que realicen con Banca March, S.A. o con las demás entidades a las que se aplica este Reglamento.

Artículo 6: Procedimiento.-

6.1. Iniciación.

6.1.1. 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. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en el propio Departamento de Atención al Cliente en la dirección que aparece en el Anexo I, o bien en cualquier oficina abierta al público de Banca March, S.A., o, en su caso, de las entidades señaladas en el Anexo II del presente Reglamento. En el caso de que la queja o reclamación no haya sido presentada en el propio Departamento de Atención al Cliente, la oficina que la haya recibido deberá remitirla inmediatamente a dicho Departamento.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse también por correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico recogida en el Anexo I.

6.1.2. En el documento mediante el que se inicie la reclamación se hará constar:

- a) 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.
- b) Motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) Lugar, fecha y firma.

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

6.1.3. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, el Departamento de Atención al Cliente requerirá al firmante para que, en el plazo de diez días naturales, complete la documentación remitida, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la

reclamación sin más trámite, sin perjuicio del derecho del cliente a presentar una nueva reclamación sobre el mismo asunto.

- 6.1.4. Las reclamaciones o quejas podrán ser presentadas ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente de las Entidades, ante el Defensor del Cliente o en cualquier oficina abierta al público de las Entidades adheridas a este Reglamento, así como por correo postal o en la dirección de correo electrónico recogida en el Anexo I..
- 6.1.5. Las quejas y reclamaciones deberán presentarse dentro del plazo de seis años, a contar desde el día en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos determinantes de la reclamación o queja.
- 6.1.6. El Departamento de Atención al Cliente acusará recibo al reclamante de su queja o reclamación, dejando constancia a todos los efectos de la fecha de su presentación en Banca March, S.A. o, en su caso, en cualquiera de las entidades señaladas en el Anexo II del presente Reglamento.
- 6.1.7. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Cliente tiene carácter totalmente gratuito.

6.2. Admisión a trámite.

- 6.2.1. Recibida la reclamación o queja, el Departamento de Atención al Cliente, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y, si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite.
- 6.2.2. No procederá la admisión a trámite de las quejas o 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 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 artículo 5 de este Reglamento.
 - c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
 - d) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el apartado 1.5 de este artículo 6º.

6.2.3. Si se entiende no admisible a trámite la queja o reclamación por algunas de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado presente alegaciones se tendrá por definitiva la inadmisión de la reclamación o queja sin más trámites. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada por el Departamento.

6.3. Tramitación.

6.3.1. Admitida a trámite una reclamación o queja, el Departamento de Atención al Cliente podrá recabar de los distintos Departamentos y servicios de Banca March, S.A., o, en su caso, de las entidades señaladas en el Anexo II del presente Reglamento, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, que deberán serle remitidos sin dilación alguna.

6.3.2. Los interesados podrán desistir de sus 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.

No obstante, el Departamento de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

6.3.3. La entidad contra la que se dirija la reclamación (sea Banca March, S.A. o cualquiera de las entidades señaladas en el Anexo II del presente Reglamento) podrá allanarse a las pretensiones formuladas por el reclamante. El allanamiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

6.4. Decisión.

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 las cláusulas contractuales y en las normas de transparencia y protección de la clientela que sean aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será adoptada en el plazo máximo de dos meses, contados desde la fecha de presentación de la queja o reclamación en el propio Departamento, en cualquier oficina abierta al público de Banca March, S.A., o, en su caso, de las entidades señaladas en el Anexo II del presente

Reglamento, o, por último, en la dirección de correo electrónico indicada en el Anexo I; a estos efectos no se computará el tiempo que tarde el cliente en completar la documentación, conforme a lo dispuesto en el apartado 1.3 de este artículo 6º. No obstante, el plazo para resolver será distinto en los dos casos siguientes:

- a) En las reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el plazo será de quince días hábiles, contados desde la recepción de la reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de Banca March, S.A., se enviará al reclamante una respuesta provisional, en la que se indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y se especificará el plazo en el cual aquél recibirá la respuesta definitiva, plazo que en ningún caso, excederá de un mes.
- b) En las reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo para resolver la reclamación será de un mes.

Se notificará 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 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..

La decisión del Departamento de Atención al Cliente será vinculante para Banca March, S.A. (o, en su caso, para la entidad de que se trate, de las señaladas en el Anexo II del presente Reglamento), pero no para el reclamante, que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

En caso de disconformidad con la decisión del Departamento de Atención al Cliente, o transcurrido el plazo previsto en este artículo (quince días hábiles, un mes o dos meses, según los casos) sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá acudir ante el Servicio de Reclamaciones del Organismo o Institución Supervisora de que se trate. En la decisión que adopte el Departamento de Atención al Cliente se mencionará expresamente la posibilidad del reclamante de acudir al Organismo o Institución Supervisora que corresponda y, en

caso de que el reclamante sea un consumidor, se le advertirá de que, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente, no podrá acudir a dicho Organismo o Institución Supervisor.

Artículo 7: Informe anual.-

- 7.1. Dentro del primer trimestre de cada año el titular del Departamento de Atención al Cliente presentará ante la Consejo de Administración de Banca March, 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.
- 7.2. Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de Banca March, S.A., así como en las memorias anuales de las entidades señaladas en el Anexo II del presente Reglamento.

Artículo 8: El Defensor del Cliente.-

Banca March, S.A. y las entidades señaladas en el Anexo II del presente Reglamento tienen designado, conjuntamente con otras entidades, un Defensor del Cliente, cuya actividad se rige por su Reglamento, aprobado por todas las entidades que lo han designado. Conforme a este Reglamento:

- a) El Defensor del Cliente será una persona con honorabilidad y reconocido prestigio en los ámbitos jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de las entidades a que preste sus servicios, y que actuará con independencia respecto de dichas entidades y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.
- b) Corresponde al Defensor conocer, estudiar y resolver las quejas o reclamaciones que los usuarios y clientes de las entidades le

planteen respecto a las operaciones o servicios bancarios y financieros. También le corresponden las funciones del Defensor del Partícipe contemplado en el artículo 7º del Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

- c) La decisión del Defensor del Cliente favorable a la reclamación o queja vinculará a la entidad, que la ejecutará en el plazo máximo de diez días, cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente. Dicha decisión no será, en cambio, vinculante para el reclamante, que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

ANEXO I: INFORMACION DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Departamento de Atención al Cliente de Banca March, S.A.:

D^a María del Mar Mainzer Estarellas.
Dirección: Av. Alexandre Rosselló nº 8.
07002 - Palma
Fax: 971779398.
E-mail: atencion_cliente@bancamarch.es.

Defensor del Cliente de Banca March, S.A.:

D. José Luis Gómez-Dégano.
Dirección: Calle Raimundo Fernández Villaverde 61, 8º Dcha. 28003 Madrid.
Apartado de Correos 14019, 28080 Madrid.
Teléfono: 914295661; Fax: 914292319.
E-mail: oficina@defensorcliente.es

ANEXO II: RELACIÓN DE ENTIDADES DEL GRUPO MARCH A LAS QUE SE APLICA EL PRESENTE REGLAMENTO

BANCA MARCH, S.A.

MARCH ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.

MARCH GESTIÓN DE PENSIONES, S.G.F.P., S.A.

MARCH VIDA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS.

MARCH-JLT, CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.