

# **REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE BANCA MARCH, S.A. I DE LES ENTITATS QUE INTEGREN EL SEU GRUP**

**Article 1: Objecte del present Reglament.**

**Article 2: Àmbit d'aplicació.**

**Article 3: Designació i cessament del titular del càrrec.**

**Article 4: Adscripció i organització interna.**

**Article 5: Competències.**

**Article 6: Procediment.**

**Article 7: Informe anual.**

**Article 8: El Defensor del Client.**

**ANNEX I: Informació del Departament d'Atenció al Client i del Defensor del Client.**

**ANNEX II: Relació d'entitats del Grup March a les quals s'aplica el present Reglament.**

**Article 1: Objecte del present Reglament.-**

- 1.1. El present Reglament té per objecte regular el Departament d'Atenció al Client, en compliment del dispostat a l'Ordre ECO/734/2004, de 11 de març, sobre els departaments d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres (publicada en el B.O.E. del 24 de març de 2004).
- 1.2. Conforme al dispostat a l'article 8<sup>è</sup> de la citada Ordre ECO/734/2004:
  - a) correspondrà al consell d'administració de Banca March aprovar aquest Reglament i les modificacions successives;
  - b) correspondrà al Banc d'Espanya verificar que el present Reglament i les seves successives modificacions continguin la regulació necessària i s'ajustin a l'establert a la normativa aplicable.
- 1.3. D'acord amb el dispostat a l'article 9<sup>è</sup> de la citada Ordre ECO/734/2004, Banca March, S.A. i les entitats que s'indiquen a l'Annex II del present Reglament posaran a disposició dels seus clients, a totes i cadascuna de les seves oficines obertes al públic i a les seves pàgines web, la següent informació:
  - a) L'existència d'un Departament d'Atenció al Client i d'un Defensor del Client, amb indicació de la seva adreça postal, electrònica i altres dades que es recullen a l'Annex I del present Reglament.
  - b) L'obligació, per part de Banca March, SA, i de les entitats que s'indiquen a l'Annex II d'aquest Reglament, d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels seus clients en el termini que s'indica en l'article 6.4 d'aquest Reglament (quinze dies, un mes o dos mesos de la presentació a qualsevol oficina, delegació o instància de les entitats referides, segons els casos). Les queixes i reclamacions també es podran presentar a una adreça electrònica habilitada per a aquesta finalitat.
  - c) Referència als Serveis de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb especificació de la seva adreça postal i electrònica i de la necessitat d'esgotar la via del Departament d'Atenció al Client o del Defensor del Client per a poder formular les queixes i reclamacions abans d'ells.
  - d) El present Reglament i el Reglament del Defensor del Client.

- e) Referències a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

## **Article 2: Àmbit d'aplicació.-**

El present Reglament serà d'aplicació a Banca March, S.A. i a totes les entitats que, estant subjectes al que es disposa a l'Ordre ECO/734/2004, formin part del mateix grup econòmic que Banca March, S.A., en el sentit que dóna a aquesta expressió l'article 4.1 de la citada Ordre. Aquestes entitats són actualment les indicades a l'Annex II del present Reglament.

## **Article 3: Designació i cessament del titular del càrrec.-**

- 3.1. El titular del Departament d'Atenció al Client haurà de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional, i amb coneixement i experiència adequats per a exercir les seves funcions. A aquests efectes s'entén:
  - a) que concorrin honorabilitat comercial i professional en els qui hagin vingut observant una trajectòria personal de respecte a les lleis mercantils o altres que regulen l'activitat econòmica i la vida dels negocis, així com les bones pràctiques comercials i financeres;
  - b) que posseïxin coneixements i experiència adequats els qui hagin realitzat funcions relacionades amb l'activitat financera pròpia de l'entitat o entitats de què es tracti.
- 3.2. El desenvolupament del càrrec del titular del Departament d'Atenció al Client serà incompatible amb l'exercici de qualsevol altre càrrec o professió que pugui impedir o menyscar el compliment de les seves funcions o comprometre la seva imparcialitat o independència.

No podran ser elegits per al càrrec els qui:

- a) hagin estat declarats en concurs sense haver estat rehabilitats;
- b) es trobin processats o, tractant-se dels procediments als quals es refereixen els Títols 2<sup>n</sup> i 3<sup>r</sup> del Llibre 4<sup>t</sup> de la Llei d'Enjudiciament Criminal, si s'hagués dictat auto d'obertura de judici oral;
- c) tinguin antecedents penals per delictes de falsedat, contra la Hisenda Pública, insolvència punible, infidelitat en la custòdia de documents, violació de secrets, blanqueig de capitals,

malversació de cabdals públics, revelació de secrets o contra la propietat; o bé

- d) estiguin inhabilitats o suspesos, penal o administrativament, per a exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats financeres.

- 3.3. El titular del Departament d'Atenció al Client serà designat pel Consell d'Administració de Banca March, S.A.

Un cop efectuada la designació, es comunicarà al Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors i a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions i als seus serveis de reclamacions.

- 3.4. La duració del mandat del titular del Departament d'Atenció al Client serà il·limitada. No obstant això, el Consell d'Administració de Banca March, S.A. acordarà la seva cessació quan concorri alguna de les següents causes:

- a) Incapacitat sobrevinguda.
- b) Haver estat condemnat per delicte en sentència ferma.
- c) Renúncia.
- d) Actuació notòriament negligent en el desenvolupament del càrrec i que constitueixi una causa greu i justificada de cessament.

A la mateixa reunió en què s'acordi el cessament del titular del Departament d'Atenció al Client, el Consell d'Administració de Banca March, S.A. designarà el nou titular del Departament.

#### **Article 4: Adscripció i organització interna.-**

- 4.1. El titular del Departament d'Atenció al Client exercirà les seves funcions sota la dependència directa del director de la Unitat de Compliment Normatiu de Banca March, SA, i amb separació de la resta dels serveis comercials o operatius de l'entitat, de manera que pugui prendre de manera autònoma les seves decisions quant a l'àmbit de la seva activitat i sense conflictes d'interès.
- 4.2. El Departament d'Atenció al Client serà únic per a Banca March, S.A. i per a totes les entitats assenyalades a l'Annex II del present Reglament.
- 4.3. El Departament d'Atenció al Client estarà dotat dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions. El personal al seu servei disposarà d'un coneixement apropiat de

la normativa sobre transparència i protecció dels clients de serveis financers.

## **Article 5: Competències.-**

5.1. El Departament d'Atenció al Client serà competent per a tramitar, atendre i resoldre totes les queixes i reclamacions presentades, directament o mitjançant representació, per totes les persones, físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin la condició d'usuari dels serveis financers prestats per Banca March, S.A. o per qualsevol de les entitats assenyalades a l'Annex II del present Reglament, sempre que:

- a) les *queixes* es refereixin a retards, desatencions o defectes en el funcionament d'aquests serveis financers; i
- b) les *reclamacions* es refereixin a la pretensió d'obtenir la restitució dels seus interessos i drets legalment reconeguts, ja derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers i en particular del principi d'equitat.

En els contractes d'assegurança tindran també la consideració d'usuaris de serveis financers els tercers perjudicats.

5.2. Correspondrà, així mateix, al Departament d'Atenció al Client informar els clients i a qualsevol persona que tingui la condició d'usuari dels serveis financers prestats per Banca March, S.A. o per qualsevol de les entitats assenyalades a l'Annex II, i contestarà totes les consultes que formulin en relació amb els contractes que tinguin intenció de subscriure o tinguin ja subscript amb Banca March, S.A. o, en el seu cas, amb les entitats assenyalades a l'Annex II del present Reglament.

5.3. S'exclouen, en tot cas, de la competència del Departament d'Atenció al Client totes les reclamacions i queixes que es refereixin a les relacions entre Banca March, S.A. (o, en el seu cas, les entitats esmentades a l'Annex II del present Reglament) i els seus empleats o accionistes, sense perjudici del dret d'uns i els altres a presentar reclamacions o queixes que derivin de les operacions bancàries que realitzin amb Banca March, S.A. o amb la resta d'entitats a les quals s'aplica aquest Reglament.

## **Article 6: Procediment.-**

6.1. Iniciació.

6.1.1. La presentació de queixes i reclamacions podrà realitzar-se personalment o mitjançant representació, en suport paper o per mitjans informàtics,

electrònics o telemàtics sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents. La utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics haurà d'ajustar-se a les exigències previstes a la Llei 59/2003 de 19 de desembre, de firma electrònica.

Les queixes i reclamacions podran presentar-se en el propi Departament d'Atenció al Client a l'adreça que apareix a l'Annex I, o bé a qualsevol oficina oberta al públic de Banca March, S.A., o, en el seu cas, de les entitats assenyalades a l'Annex II del present Reglament. En cas que la queixa o reclamació no hagi estat presentada en el propi Departament d'Atenció al Client, l'oficina que l'hagi rebut haurà de remetre-la immediatament a aquest Departament.

La presentació de les queixes i reclamacions podrà efectuar-se també per correu electrònic enviat a l'adreça recollida a l'Annex I.

6.1.2. En el document mitjançant el qual s'iniciï la reclamació es farà constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, en el seu cas, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides al registre públic per a les jurídiques.
- b) Motiu de la queixa o reclamació amb especificació clara de les qüestions sobre les quals es sol·licita un pronunciament.
- c) Oficina, departament o servei a on s'haguessin produït els fets objecte de la reclamació.
- d) Lloc, data i firma.

Conjuntament amb aquest document, el reclamant haurà d'aportar les proves documentals obrant en el seu poder en què es fonamenti la reclamació.

6.1.3. Si no es trobés suficientment acreditada la identitat del reclamant, o no poguessin establir-se amb claredat els fets objecte de la reclamació, el Departament d'Atenció al Client requerirà al firmant perquè, en el termini de deu dies naturals, completi la documentació remesa, amb l'apercebiment que, si així no ho fes, s'arxivarà la reclamació sense més tràmit, sense perjudici del dret del client a presentar una nova reclamació sobre el mateix assumpte.

6.1.4. Les reclamacions o queixes es poden presentar al Departament o Servei d'Atenció al Client de les entitats, al Defensor del Client o a qualsevol oficina oberta al públic de les entitats adherides a aquest Reglament, així com per correu postal o a l'adreça electrònica que figura a l'Annex I.

- 6.1.5. Les queixes i reclamacions hauran de presentar-se durant un termini de sis anys, a comptar des del dia en què el client tingué coneixement dels fets determinants de la reclamació o queixa.
- 6.1.6. El Departament d'Atenció al Client acusarà rebut al reclamant de la seva queixa o reclamació, deixant constància a tots els efectes de la data de la seva presentació a Banca March, S.A. o, en el seu cas, a qualsevol de les entitats assenyalades a l'Annex II del present Reglament.
- 6.1.7. La presentació i tramitació de reclamacions davant el Defensor del Client té caràcter totalment gratuït.

## 6.2. Admissió a tràmit.

- 6.2.1. Una vegada hagi rebut la reclamació o queixa i després de fer els esbrinaments que consideri oportuns, el Departament d'Atenció al Client decidirà si l'assumpte que se li sotmet és de la seva competència i, si estimés que no ho és, en denegarà l'admissió a tràmit.
- 6.2.2. No procedirà l'admissió a tràmit de les queixes o reclamacions en els següents casos:
- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no subsanables, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
  - b) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es fonamentin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts a l'article 5 d'aquest Reglament.
  - c) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes i presentades pel mateix client en relació als mateixos fets.
  - d) Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions establert a l'apartat 1.5 d'aquest article 6<sup>è</sup>.
- 6.2.3. Si s'entén com a no admissible a tràmit la queixa o reclamació per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant una decisió motivada i se li donarà un termini de deu dies naturals perquè presenti les seves al·legacions. Si ha transcorregut aquest termini sense que l'interessat presenti al·legacions es tindrà per definitiva la inadmissió de la reclamació o queixa sense més tràmits. Quan l'interessat hagués contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada pel Departament.

### 6.3. Tramitació.

6.3.1. Després d'admetre a tràmit una reclamació o queixa, el Departament d'Atenció al Client podrà recaptar dels diferents departaments i serveis de Banca March, S.A., o, en el seu cas, de les entitats assenyalades a l'Annex II del present Reglament, tota mena de dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per a adoptar la seva decisió, que se li hauran de remetre sense cap dilació.

6.3.2. Els interessats podran desistir de les seves reclamacions en qualsevol moment. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment quant a la relació amb l'interessat es refereix.

No obstant això, el Departament d'Atenció al Client podrà acordar la seva continuació en el marc de la funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

6.3.3. L'entitat contra la qual s'adreça la reclamació (ja sigui Banca March, SA, o qualsevol de les entitats indicades a l'Annex II d'aquest Reglament) podrà assentir-se a les pretensions formulades pel reclamant. L'assentiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat.

### 6.4. Decisió.

La decisió del Departament d'Atenció al Client estarà sempre motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada a cada queixa o reclamació, fonamentant-se en les clàusules contractuals i en les normes de transparència i protecció de la clientela que siguin aplicables, així com en les bones pràctiques i usos financers. En cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats a expedients similars, hauran d'aportar-se les raons que ho justifiquin.

La decisió serà adoptada en el termini màxim de dos mesos, a partir de la data de presentació de la queixa o reclamació en el departament, a qualsevol oficina oberta al públic de Banca March, SA, o, si escau, de les entitats indicades a l'Annex II d'aquest Reglament, o bé a l'adreça electrònica indicada a l'Annex I. A aquest efecte no es computarà el temps que trigui el client a completar la documentació, d'acord amb el que es disposa a l'apartat 1.3 d'aquest article 6è. Això no obstant, el termini per resoldre serà diferent en els dos casos següents:

- a) Pel que fa a les reclamacions presentades per usuaris de serveis de pagament en relació amb els drets i obligacions que es deriven dels títols II i III del Reial Decret llei 19/2018, del 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents



en matèria financera, el termini serà de quinze dies hàbils, a partir de la recepció de la reclamació. En situacions excepcionals, si no es pot oferir una resposta en el termini de quinze dies hàbils per motius aliens a la voluntat de Banca March, SA, s'enviarà al reclamant una resposta provisional, en la qual s'indicaran clarament els motius del retard de la resposta a la reclamació i s'especificarà el termini en el qual rebrà la resposta definitiva, termini que en cap cas serà superior a un mes.

- b) Pel que fa a les reclamacions presentades per consumidors, el termini per resoldre la reclamació serà d'un mes.

Es notificarà els interessats en el termini de deu dies naturals a partir de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i compleixin els requisits previstos a la Llei 59/2003, del 19 de desembre, de signatura electrònica, segons hagi designat de manera expressa el reclamant i, en absència d'aquesta indicació, pel mateix mitjà pel qual s'hagi presentat la queixa o reclamació.

La decisió del Departament d'Atenció al Client serà vinculant per a Banca March, SA (o, si escau, per a l'entitat de què es tracti, de les que s'indiquen a l'Annex II d'aquest Reglament), però no per al reclamant, qui, en cas d'acceptar-la, no haurà de renunciar a cap dret o instància posterior en defensa dels seus interessos.

En cas de disconformitat amb la decisió del Departament d'Atenció al Client, o bé transcorregut el termini previst en aquest article (quinze dies hàbils, un mes o dos mesos, segons els casos) sense que se li hagi notificat la decisió, el reclamant es podrà adreçar al servei de reclamacions de l'organisme o institució supervisora de què es tracti. En la decisió que adopti el Departament d'Atenció al Client s'ha d'esmentar expressament la possibilitat del reclamant d'adreçar-se a l'organisme o institució supervisora que correspongui i, en cas que el reclamant sigui un consumidor, se l'advertirà que, transcorregut més d'un any des de la interposició de la reclamació al Departament d'Atenció al Client, no podrà adreçar-se a aquest organisme o institució supervisora.

## **Article 7: Informe anual.-**

- 7.1. Durant el primer trimestre de cada any, el titular del Departament d'Atenció al Client presentarà davant el Consell d'Administració de Banca March, S.A un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que haurà de tenir el següent contingut mínim:

- a) Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades a les queixes i reclamacions, i quanties i imports afectats.
  - b) Resum de las decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
  - c) Criteris generals continguts en les decisions.
  - d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vistes a una millor consecució de les finalitats que generen la seva actuació.
- 7.2. Un resum de l'informe s'inclourà a la memòria anual de Banca March, S.A., així com a les memòries anuals de les entitats assenyalades a l'Annex II del present Reglament.

#### **Article 8: El Defensor del Client.-**

Banca March, S.A. i les entitats assenyalades a l'Annex II del present Reglament tenen designat, conjuntament amb altres entitats, un Defensor del Client, l'activitat del qual es regeix pel seu Reglament, aprovat per totes les entitats que l'han designat. Conforme a aquest Reglament:

- a) El Defensor del Client serà una persona amb honorabilitat i reconegut prestigi, aliena a l'organització de les entitats a les quals presti els seus serveis, i que actuarà amb independència respecte d'aquestes entitats i amb total autonomia quant als criteris i directrius a aplicar en l'exercici de les seves funcions.
- b) Correspon al Defensor conèixer, estudiar i resoldre les queixes i reclamacions que els usuaris i clients de les entitats li plantegin respecte a les operacions o serveis bancaris i financers. També li concerneixen les funcions del Defensor del Partípic contemplades a l'article 7<sup>e</sup> del Text Refós de la Llei de Regulació dels Plans i Fons de Pensions, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2002, de 29 de novembre.
- c) La decisió del Defensor del Client favorable a la reclamació o queixa vincularà l'entitat, que l'executarà en el termini màxim de deu dies, quan en ella se l'obligui a pagar una quantitat o a realitzar qualsevol altre acte a favor del client. . En canvi, aquesta decisió no serà vinculant per al reclamant, qui, en cas d'acceptar-la, no haurà de renunciar a cap dret o instància posterior en defensa dels seus interessos.

## **ANNEX I: INFORMACIÓ DEL DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT I DEL DEFENSOR DEL CLIENT**

### **Departament d'Atenció al Client de Banca March, S.A.:**

Sra. María del Mar Mainzer Estarellas  
Adreça: Avinguda Alexandre Rosselló, 8  
07002 Palma de Mallorca  
Fax: 971779398  
E-mail: [atencion\\_cliente@bancamarch.es](mailto:atencion_cliente@bancamarch.es).

### **Defensor del Client de Banca March, S.A.:**

Sr. José Luis Gómez-Dégano  
Adreça: Calle Raimundo Fernández Villaverde 61, 8º Dcha. 28003 Madrid  
Apartado de Correos 14019, 28080 Madrid  
Telèfon: 914295661; Fax: 914292319  
E-mail: [oficina@defensorcliente.es](mailto:oficina@defensorcliente.es).

## **ANNEX II: RELACIÓ D'ENTITATS DEL GRUP MARCH A LES QUALS S'APLICA EL PRESENT REGLAMENT**

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.