

J.P.Morgan

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

## Preámbulo

- 1.1 La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero (la "**Ley Financiera**") establece en su artículo 29 la obligación para las entidades financieras de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de los servicios financieros prestados por dichas entidades (los "**Cientes**") puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, la Ley Financiera requiere que tales entidades cuenten con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones de los Cientes.
- 1.2 La Orden ECO/734/2004 del Ministerio de Economía, de 11 marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (la "**Orden**"), haciendo uso de la habilitación normativa contenida en el artículo 31 de la Ley Financiera, regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente. En particular, el artículo 8 de la Orden establece la obligación, para las entidades sujetas a la misma, de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regulará la actividad del departamento o servicio de atención al cliente.
- 1.3 El artículo 2 de la Orden establece qué tipo de entidades están sujetas a lo dispuesto en la misma, señalando entre ellas a las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y las sucursales en España de las entidades anteriores.
- 1.4 El artículo 4 de la Orden señala que las entidades que formen parte del mismo grupo económico, podrán disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo.
- 1.5 En atención a las consideraciones anteriores y en cumplimiento de la Orden, las entidades relacionadas en el Anexo I (las "**Entidades**" y cada una de ellas, la "**Entidad**"), que conforman un grupo a estos efectos (el "**Grupo**"), han acordado crear un departamento de atención al cliente común para todo el Grupo que depende estructuralmente de JPMorgan Chase Bank National Association, Sucursal en España, y adoptar el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el "**Reglamento**"), que tiene por objeto fijar el sistema de atención y de resolución de quejas y reclamaciones de los Cientes de las Entidades que conforman el Grupo.

# CAPITULO I

## GENERALIDADES

### **Artículo 1. Objeto**

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimientos y régimen de actuación del departamento de atención al cliente del Grupo (el "**Departamento de Atención al Cliente**" o el "**Departamento**") en cumplimiento de las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el Capítulo V de la Ley Financiera y en la Orden.
2. La aprobación del presente Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela del Grupo, estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los Clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

### **Artículo 2. Definiciones**

1. A los efectos del presente Reglamento tendrán la consideración de "quejas" las presentadas por los Clientes por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación a su juicio deficiente observada en el funcionamiento de la Entidad contra la que se formula la queja.
2. Por su parte, tendrán la consideración de "reclamaciones" las presentadas por los Clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad reclamada que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por parte de la Entidad reclamada de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

### **Artículo 3. Departamento de Atención al Cliente**

1. El Departamento de Atención al Cliente, creado mediante la correspondiente decisión del Consejo de Administración o, en su caso, del Director General, tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los Clientes de las Entidades de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente Reglamento.
2. Corresponden al Departamento las siguientes funciones:
  - (i) Instruir los expedientes y resolver las quejas y reclamaciones que le presenten cualesquiera personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de Clientes, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos. La tramitación de tales quejas y reclamaciones deberá llevarse a cabo de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III del presente Reglamento

- (ii) Promover y velar por el cumplimiento en las Entidades 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 las Entidades, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
  - (iii) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de este Reglamento;
  - (iv) Atender en nombre de las Entidades los requerimientos efectuados por los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y, en su caso, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (los "**Servicios de Reclamaciones**") en el ejercicio de sus funciones; y
  - (v) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de este Reglamento.
3. El Departamento se caracterizará por la autonomía en la toma de sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, con el fin de evitar situaciones de conflicto de interés. A tal efecto se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de las Entidades del Grupo.
4. El Departamento estará liderado por el Titular del Departamento (tal y como se define en el artículo 5) y estará asistido por el personal que éste estime en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Departamento.
5. Las Entidades se asegurarán de que el Departamento disponga en todo momento de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. A estos efectos:
- (i) Se asegurarán de que el número de empleados que formen parte del Departamento sea proporcional y adecuado al número de quejas y reclamaciones planteadas y al volumen de actividad de cada una de las Entidades, y que dicho personal disponga de un conocimiento adecuado y actualizado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. En este sentido, se llevarán a efecto acciones formativas tales como cursos, ponencias y seminarios sobre la normativa aplicable y sus actualizaciones.
  - (ii) Asimismo, el Titular del Departamento será responsable de la correcta llevanza de un registro de todas las quejas y reclamaciones planteadas por los Clientes. El sistema permitirá un registro individualizado de las quejas y reclamaciones por cliente, de la tramitación de cada queja o reclamación, su evolución, su resolución, el agotamiento de esta vía y el posible planteamiento de un recurso ante los respectivos Servicios de Reclamaciones.

#### **Artículo 4. Deber de colaboración con el Departamento de Atención al Cliente**

1. Las unidades de negocio de las Entidades están obligadas a colaborar con el Departamento de Atención al Cliente y a facilitar toda la información que éste solicite en cada momento en el ejercicio de sus funciones, dando prioridad a sus requerimientos y solicitudes, que deberán atenderse conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
2. Los requerimientos de información que curse el Departamento de Atención al Cliente al resto de los servicios o departamentos de las Entidades se sujetarán al procedimiento siguiente:
  - (i) El Titular del Departamento (tal y como se define en el artículo siguiente) remitirá en soporte documental o por un medio electrónico el correspondiente requerimiento de información al servicio o departamento de que se trate, indicando claramente los motivos de su solicitud y el contenido de la información solicitada.
  - (ii) Una vez recibido por el servicio o departamento correspondiente, éste dispondrá de cinco (5) días hábiles para contestar dicho requerimiento en soporte documental o por un medio electrónico, adjuntando la información que sea precisa y remitiéndolo al Titular del Departamento.
  - (iii) El Titular del Departamento podrá, en los dos (2) días hábiles siguientes, solicitar cuantas aclaraciones sean precisas, debiendo el servicio o departamento de que se trate, atender dicha solicitud en el plazo de dos (2) días hábiles a contar desde la fecha de la solicitud. Los plazos indicados anteriormente podrán ser prorrogados por el Titular del Departamento de forma motivada si existieran razones que lo justifiquen.

## **CAPITULO II**

### **TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Artículo 5. Designación y duración del mandato**

1. Mediante decisión del Consejo de Administración o, en su caso, del Director General, de cada una de las Entidades, se ha procedido a la designación del titular del Departamento de Atención al Cliente (el "**Titular del Departamento**"). Corresponderá al Consejo de Administración y, en su caso, al Director General de cada una de las Entidades acordar el nombramiento, renovación o sustitución del Titular del Departamento. El nombramiento, renovación o sustitución se comunicará al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda.

2. El mandato del Titular del Departamento tendrá una duración de cinco (5) años siendo posible su renovación por otros cinco (5) años. No hay limitación alguna en el número de veces en que el Titular del Departamento pueda ser renovado.
3. La designación del Titular del Departamento será comunicada al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y/o o a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda.

#### **Artículo 6. Requisitos del Titular del Departamento**

El Titular del Departamento será elegido de entre aquellos que cumplan los requisitos siguientes, que deberán estar debidamente acreditados:

- (a) Disponer de honorabilidad comercial y profesional, por haber 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) Contar con conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones, por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia del Grupo.
- (c) No estar sujeto a ninguna de las causas de inelegibilidad recogidas en el artículo 8.1 siguiente.

#### **Artículo 7. Ejercicio del cargo del Titular del Departamento**

1. El Titular del Departamento 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.
2. El Titular del Departamento, así como las personas adscritas a dicho Departamento, 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.
3. Las Entidades no podrán adoptar ningún tipo de represalias, sanciones o medidas de presión sobre el Titular del Departamento con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas en el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 8. Causas de inelegibilidad, incompatibilidad y cese**

1. Serán causas de inelegibilidad para el Titular del Departamento:
  - (a) la ausencia de autonomía, siendo manifestación de ello las siguientes circunstancias:
    - (i) pertenecer a los servicios comerciales u operativos de alguna de las Entidades del Grupo, así como desempeñar tareas directivas;

- (ii) prestar servicios profesionales a empresas competidoras de las Entidades, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
  - (iii) desempeñar el cargo de administrador, director general o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier 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 ajena al Grupo;
  - (iv) en caso de sociedades no competidoras con las Entidades, formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro de ellas, salvo cuando el Titular del Departamento, 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;
  - (v) desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Departamento de Atención al Cliente; y
  - (vi) Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.
- (b) la falta de honorabilidad comercial o profesional, siendo manifestación de ello las siguientes circunstancias:
- (i) haber sido condenado o sancionado por sentencia judicial o resolución administrativa con carácter firme por haber vulnerado alguna norma reguladora del ámbito mercantil o financiero;
  - (ii) estar incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio;
  - (iii) estar inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades; y
  - (iv) aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.
- (c) la falta de conocimientos y/o experiencia en funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las Entidades del Grupo.

2. Serán causas de incompatibilidad del Titular del Departamento, que deberán valorarse caso por caso, las siguientes:
  - (a) La relación de consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral con cualquiera de las personas afectadas por la queja o reclamación;
  - (b) La existencia de una relación personal afectiva, de amistad o de enemistad manifiesta con cualquiera de las personas afectadas por la queja o reclamación;
  - (c) La existencia de algún interés directo del Titular del Departamento en el asunto de que trate la queja o reclamación por cualquier otra circunstancia.

Cuando el Titular del Departamento se encuentre en alguna de las causas de incompatibilidad anteriores, deberá abstenerse de tramitar la queja o reclamación en cuestión y comunicarlo al Consejo de Administración o, en su caso, al Director General de la Entidad o Entidades de que se trate.

3. Serán causas de cese del Titular del Departamento:
  - (a) La concurrencia de una causa de inelegibilidad sobrevenida;
  - (b) La finalización del mandato del Titular del Departamento sin que éste haya sido renovado;
  - (c) El cese de su vinculación laboral, o en su caso mercantil, con el Grupo;
  - (d) El grave incumplimiento de sus deberes, teniendo, en todo caso, que producirse el cese por causa o motivo justificado;
  - (e) El grave incumplimiento de sus obligaciones o la notoria negligencia en el ejercicio de las mismas; y
  - (f) Renuncia.

Con el fin de garantizar la continuidad del Departamento, se procederá al nombramiento de un nuevo titular por parte del Consejo de Administración o, en su caso, del Director General de la Entidad o Entidades de que se trate en el menor plazo de tiempo posible y, en todo caso, dentro del plazo de diez (10) días hábiles desde que tenga lugar el cese del Titular del Departamento. El Titular del Departamento será único para todas las entidades del Grupo.

4. Corresponderá al Consejo de Administración, o, en su caso, a la Dirección General de las Entidades afectadas la apreciación de la concurrencia de causas de inelegibilidad, incompatibilidad o cese del Titular del Departamento.



## **Artículo 9. Asuntos cuyo conocimiento se atribuyen al Departamento de Atención al Cliente**

1. En la medida en que el Grupo no cuenta con un Defensor del Cliente, corresponderá al Departamento de Atención al Cliente el conocimiento y resolución de todas las quejas y reclamaciones presentadas por todas las personas físicas y/o jurídicas que reúnan la condición de Clientes de las Entidades en cuestión (independientemente de la cuantía y el fondo), y siempre y cuando tales quejas y reclamaciones estén referidas a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
2. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 12.6 siguiente, quedan excluidas de la competencia del Departamento de Atención al Cliente las quejas y reclamaciones derivadas de:
  - (a) Las relaciones de la Entidad correspondiente con sus empleados y directivos, siempre que dichas relaciones se refieran a tal relación laboral o mercantil;
  - (b) Las relaciones de la Entidad correspondiente con sus proveedores, siempre que dichas relaciones se refieran a una relación mercantil;
  - (c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Sociedad 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 Entidad correspondiente; y
  - (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.

## **CAPITULO III**

### **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 10. Plazo de presentación y pronunciamiento**

1. El Cliente, ya sea persona física o jurídica, dispondrá de un plazo de dos (2) años para la presentación de su queja o reclamación a contar desde la fecha en que éste haya tenido conocimiento del hecho causante de la misma.
2. Con carácter general, el Departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos (2) meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de las Entidades del Grupo (oficinas, Departamento de Atención al Cliente o

correo electrónico) para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo sin que la queja o reclamación haya sido resuelta, acudir a los Servicios de Reclamaciones que correspondan. Asimismo, los Clientes podrán acudir al Servicio de Reclamaciones correspondiente antes de los dos (2) meses citados si se produce el fallo del Departamento de Atención al Cliente y el interesado está disconforme con el mismo.

3. Sin perjuicio de lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el artículo 69 del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, para las quejas o reclamaciones en relación con los derechos y obligaciones de los clientes establecidos en dicha normativa sobre servicios de pago, se establece expresamente que el Departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de quince (15) días hábiles a contar desde la recepción de la queja o reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el referido plazo de quince (15) días hábiles por razones ajenas a la voluntad de las Entidades del Grupo, el Departamento de Atención al Cliente deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el Cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un (1) mes.

#### **Artículo 11. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

1. La presentación de quejas o reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que 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.
2. El inicio del procedimiento se realizará mediante la presentación de un documento que deberá constar de:
  - (a) Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del interesado, y en su caso de la persona que lo represente debidamente acreditada. Deberán hacerse constar el D.N.I. para las personas físicas y los datos referidos al registro público para las personas jurídicas.
  - (b) Motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento.
  - (c) Oficinas, departamentos o servicios donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - (d) Declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada mediante procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

(e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente, en el domicilio social de las Entidades, en las oficinas que las Entidades puedan tener abiertas al público en cualquier momento, así como en la dirección postal y de correo electrónico que figuran en el Anexo II del presente Reglamento.

#### **Artículo 12. Admisión a trámite**

1. Una vez que la queja o reclamación haya sido recibida de conformidad con lo establecido en el artículo 11 anterior, si la queja o reclamación no es recibida directamente por el Departamento 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 Departamento de Atención al Cliente.
2. Si la identidad del reclamante (o la suficiencia de la representación en caso de que la queja o reclamación se hubiese presentado a través de un representante) no estuviera lo suficientemente acreditada, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación en el plazo de diez (10) días naturales, apercibiéndole de que si no completa la información, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo de los dos (2) meses a que se refiere el artículo 10.2 del presente Reglamento.
3. Inmediatamente tras recibir la queja o reclamación de conformidad con lo anterior, el Departamento de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la queja o reclamación al Cliente, por escrito y en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la queja o reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución.
4. En el supuesto del archivo de una queja o reclamación por no completar el Cliente la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el mismo la aportase en un momento posterior, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.
5. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de las Entidades.
6. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
  - (a) Omisión de datos esenciales para la tramitación, no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

- (b) Cuando la queja o reclamación que se pretende tramitar, consista en recursos o acciones diferentes cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales y/o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.
  - (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 no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos de los Clientes, 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.
  - (d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas presentadas por el mismo cliente y en relación a los mismos hechos.
  - (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el presente Reglamento.
7. Esta decisión de inadmisión será comunicada por escrito al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para presentar alegaciones. Si el interesado presentase alegaciones, pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **Artículo 13. Tramitación**

1. En el transcurso de la tramitación, el Departamento podrá recabar cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba estime oportunos tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de las Entidades, todo ello a los efectos de formar su propio criterio en relación con los hechos que son objeto de la queja o reclamación. Los departamentos y servicios requeridos contestarán a los requerimientos en los plazos y bajo los principios establecidos en el artículo 4 del presente Reglamento. El Departamento de Atención al Cliente incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento.
2. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera, comunicándose así al reclamante.

### **Artículo 14. Allanamiento y desistimiento**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad afectada rectificara su situación respecto al reclamante, con satisfacción de éste, se deberá comunicarlo al Departamento y justificarlo documentalmente, salvo desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, lo que supondrá la finalización inmediata del procedimiento.

No obstante, si el Departamento 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 con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

#### **Artículo 15. Finalización del procedimiento y notificación**

1. La finalización del procedimiento deberá tener lugar en el plazo máximo de dos (2) meses desde la presentación de la queja o reclamación de conformidad con lo previsto en este Reglamento y se notificará mediante decisión motivada que contendrá conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación.

La decisión del Departamento de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento 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. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.

2. Dicha notificación deberá realizarse en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que 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 indicación expresa del reclamante, y en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, salvo que el Cliente o su representante indique otro medio específico.
3. La decisión que finalice el procedimiento de tramitación de quejas y reclamaciones mencionará expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad, acudir al Servicio de Reclamaciones que corresponda e informará de sus datos de contacto.

Al Cliente le asiste también la posibilidad de acudir al Servicio de Reclamaciones en caso de ausencia de resolución del Departamento, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos (2) meses desde la presentación de la queja o reclamación de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento.

4. El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Departamento de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y actuaciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la queja o reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Departamento de Atención al Cliente son vinculantes y directamente ejecutables para la Entidad que corresponda. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Departamento de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no

obstante, no impedirá a la Entidad correspondiente iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

## **CAPÍTULO IV**

### **DEBERES DE INFORMACIÓN**

#### **Artículo 16. Relación con los Servicios de Reclamaciones**

Las Entidades del Grupo, a través del Departamento de Atención al Cliente, atenderán los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 17. Deberes de Información**

Las Entidades del Grupo pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público y en su página web en el supuesto de que alguna de las Entidades permitiera la contratación por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia de un Departamento de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de las Entidades del Grupo de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus Clientes, en el plazo de dos (2) meses desde su presentación ante cualquier instancia de las Entidades del Grupo de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento.
- c) Referencia a los Servicios de Reclamaciones, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) Una versión actualizada del presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

#### **Artículo 18. Informe Anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración y, en su caso, Director General de las Entidades 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 del Departamento.
  - (d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de cada una de las Entidades.

## **CAPÍTULO V**

### **MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO**

#### **Artículo 19. Modificación del Reglamento**

La aprobación del presente Reglamento, así como de sus futuras modificaciones será competencia, según proceda, del Consejo de Administración o Director General de cada una de las Entidades del Grupo. Una vez aprobado por los mismos, será remitido al Banco de España como entidad supervisora, para su verificación.



## **ANEXO I**

- JPMorgan Gestión, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, S.A.
- JPMorgan Chase Bank National Association, Sucursal en España
- J.P. Morgan Securities plc, Sucursal en España
- JPMorgan Asset Management (Europe) S.à r.l., Sucursal en España
- J.P. Morgan Bank Luxembourg S.A., Sucursal en España

## ANEXO II

Los datos de contacto del Departamento de Atención al Cliente son los que se indican a continuación:

- Titular del Departamento: Dña. Sara Ruiz Pérez
- Dirección postal: Paseo de la Castellana, 31, (28046) Madrid
- Correo electrónico: [atencion.clientes@jpmorgan.com](mailto:atencion.clientes@jpmorgan.com)