

# **STIFEL EUROPE BANK AG, SUCURSAL EN ESPAÑA**

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

### **CAPITULO I**

#### **Disposiciones Generales**

#### **Artículo 1.- Objeto**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente de **STIFEL EUROPE BANK AG, SUCURSAL EN ESPAÑA** (en adelante “**Stifel**”) tiene por objeto regular el derecho que asiste a los clientes de Stifel a que sean atendidas y resueltas las quejas y reclamaciones que pudieran presentar en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero; en la Orden ECC 2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones; y en la Orden EC0/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente en las Entidades Financieras.

#### **Artículo 2.- Deberes de información**

Stifel pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- (a) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- (b) La obligación por parte de Stifel de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos (2) meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente,
- (c) Referencia a la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión del Mercado de Valores, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- (d) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

#### **Artículo 3.- Derechos de los clientes**

Los clientes de Stifel, ya se trate de personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sus quejas o reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de dos (2)

meses, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, atendiendo a las normas y principios establecidos en la normativa de transparencia y protección de la clientela, a las buenas prácticas y usos financieros y a los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.

## **CAPITULO II**

### **4.- Artículo 4 .- Servicio de Atención al Cliente**

**4.1.-** Stifel designará un titular del Servicio de Atención al Cliente, con conocimientos adecuados, honorabilidad comercial y profesional y experiencia suficientes para ejercer sus funciones.

**4.2.-** Las condiciones necesarias para poder ser designado titular del Servicio de Atención al Cliente serán las siguientes:

- (a) Tener la experiencia y los conocimientos adecuados para poder ejercer de una manera efectiva el cumplimiento del presente Reglamento para desempeñar el cargo de titular de Servicio de Atención al Cliente
- (b) Tener honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;
- (c) No incurrir en ninguna de las causas de incompatibilidad o inelegibilidad establecidas en el apartado 2.4 siguiente.

**4.3.-** El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como el resto del personal auxiliar adscrito al Servicio de Atención al Cliente, serán designados por la Dirección General de Stifel. El nombramiento de dicho puesto será por un periodo de tres (3) años, renovable por periodos de igual duración.

No hay limitación en cuanto al número de veces en que la Dirección General de Stifel pueda renovar el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.

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

- (a) Expiración del plazo para el que fue nombrado sin que la Dirección General de Stifel haya procedido a su renovación;
- (b) Renuncia presentada ante la Dirección General de Stifel;
- (c) Muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;

- (d) Pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el apartado 3.2. anterior;
- (e) Haber sido condenado por delito en sentencia firme; o
- (f) Grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

La concurrencia de las circunstancias mencionadas en los apartados (d), (e), (f) y, en su caso, en el apartado (c) serán apreciadas por la Dirección General de Stifel previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, la Dirección General de Stifel procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el apartado 3.2. anterior. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una reclamación previsto en este Reglamento.

**4.4.- Causas de incompatibilidad o inelegibilidad para el ejercicio del cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:**

- (a) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de Stifel, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas.
- (b) Desempeñar el puesto de Presidente, miembro del Consejo de Administración, Consejero delegado o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier otra entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros.
- (c) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
- (d) Cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad que establezca la normativa vigente en cada momento.

**4.5.-** El Servicio de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

**4.6.-** Ejercicio del cargo. Independencia

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, buena fe y ética acordes con la naturaleza de sus funciones, actuando con la máxima imparcialidad e independencia.

Stifel adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente de sus restantes servicios comerciales u operativos, de modo que el Servicio de Atención al Cliente tome de manera autónoma las decisiones correspondientes en el ámbito de su actividad, sin que se produzcan conflictos de interés.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco 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.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

#### **4.7.- Funciones del Servicio de Atención al Cliente:**

- (a) Atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes de Stifel de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III del presente Reglamento.
- (b) Promover y velar por el cumplimiento en Stifel de la normativa vigente en materia de protección a la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando a iniciativa propia o a requerimiento de Stifel, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.
- (c) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden ECC 2502/2012, de 16 de noviembre.
- (d) Presentar al órgano de administración de Stifel, dentro del primer trimestre de cada año, un informe anual explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:
  - 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,
  - resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
  - criterios generales contenidos en las decisiones,
  - recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

### **CAPITULO III**

#### **Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las reclamaciones**

##### **Artículo 5.- Forma, plazo, contenido y lugar de presentación de las reclamaciones**

**5.1.-** Las Reclamaciones deberán ser presentadas por los clientes en el plazo máximo de dos (2) años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

**5.2.-** Los clientes podrán presentar sus reclamaciones, bien personalmente o a través de

un representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, en cualquier oficina abierta al público de Stifel, así como en la dirección de correo electrónico que Stifel habilitará a tal fin.

**5.3.-** Las reclamaciones podrán presentarse en cualquiera de las siguientes maneras:

- (a) En soporte papel
- (b) Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

**5.4.-** El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos o razón social y domicilio del cliente, y en su caso de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
  - D.N.I., pasaporte o N.I.E para personas naturales y, para las personas jurídicas, los datos referidos a la inscripción en un registro público.
  - Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones que solicita un pronunciamiento.
  - Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - Afirmación de que el interesado no tiene constancia de que la materia objeto de reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá adjuntar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obre en su poder en las que fundamente su queja o reclamación.

#### **Artículo 6.-Admisión a trámite**

**6.1.-** Recibida la queja o reclamación por Stifel, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del presente Reglamento, si la reclamación no es resuelta a favor del cliente directamente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente. En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente se procederá a la apertura de un expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos (2) meses previsto para dictar su pronunciamiento.

**6.2.-** Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y 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 se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya 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 trate de usuarios de servicios financieros prestados por Stifel o no se refieran a derechos e intereses legalmente reconocidos y que deriven de contratos vigentes, 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 resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el presente Reglamento: dos (2) años desde la fecha en que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

Quando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Quando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Quando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **Artículo 7.- Tramitación y terminación del Expediente**

**7.1.-** El Servicio de Atención al Cliente para poder tomar una decisión, podrá solicitar tanto del reclamante como de los distintos departamentos o servicios de Stifel, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión.

**7.2.-** Tanto en el caso de que, durante la tramitación del expediente, el interesado decidiera desistir como en el caso de que Stifel decidiera rectificar y acceder a las pretensiones del reclamante, lo justificando su decisión documentalmente, la queja o reclamación esta será archivada sin más trámite.

**7.3.-** El plazo máximo para la tramitación de una queja o reclamación por parte del Servicio de Atención al Cliente, será de dos (2) meses desde la recepción del expediente por el Servicio de Atención al Cliente.

**7.4.-** La decisión del Servicio 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, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como 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 las razones que lo justifiquen.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o del Banco de España, en su caso.

**7.5.-** La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) 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.

**7.6.-** El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio 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 reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para Stifel, que deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del Servicio de Atención al Cliente, las decisiones del Servicio que sean favorables a los intereses del Cliente. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a Stifel iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente de Stifel o si transcurren más de dos (2) meses desde la presentación de la reclamación ante el mismo sin obtener resolución, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la

Comisión Nacional del Mercado de Valores o del Banco de España, según el caso, siendo imprescindible haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Stifel.

El plazo para presentar la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones es de dos (2) meses a contar desde la fecha de presentación de la reclamación o queja ante el Servicio de Atención al Cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

El domicilio de la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores es el siguiente:

REMITIR A: Banco de España / Institutions´ Conduct Department / Alcalá 48 / 28014 Madrid

### **Artículo 8.- Modificación**

El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por la Dirección General de Stifel de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

Firmado:

*Ignacio Vacchiano*

Ignacio Vacchiano  
STIFEL EUROPE BANK AG, SUCURSAL EN ESPAÑA