

## **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES GRUPO SOCIÉTÉ GÉNÉRALE EN ESPAÑA.**

### **1. FINALIDAD Y FUNCIONES**

La finalidad del Servicio de Atención al Cliente es recibir y tramitar las quejas y reclamaciones de aquellos clientes o usuarios de servicios financieros, en relación con las operaciones concretas que les afecten y con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de las obligaciones contractuales, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. El Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el SAC) es un Servicio autónomo e independiente de los restantes servicios comerciales u operativos, garantizando la toma autónoma de decisiones y la rápida transmisión de información de los departamentos o servicios correspondientes, en los plazos marcados por la ley, que no superarán los dos meses desde la presentación de la queja o reclamación.

Las entidades del grupo Société Générale en España atenderán, por medio del responsable del SAC (en adelante, el titular del SAC), los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del supervisor financiero correspondiente, pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones.

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, regula los deberes de las entidades de crédito y de las sucursales en España de bancos extranjeros en relación con la organización y funcionamiento de este Servicio.

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las presentadas por clientes o por usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad contra la que se formula la queja.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por clientes o por usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad reclamada que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la entidad reclamada, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Este Reglamento es de aplicación a las entidades del grupo Société Générale en España (ver **Anejo I “Lista de Entidades del Grupo Société Générale en España”**).

## **2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

Al ser Société Générale, Sucursal en España la entidad dominante, el titular del SAC será designado por el Director General de esta entidad, por un período mínimo de 2 años, que podrán ser prorrogados por un plazo igual de forma sucesiva. La designación de dicho titular será comunicada al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, así como al resto de supervisores en su caso competentes.

El titular del SAC deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

No podrán ser designadas como titulares del SAC aquellas personas que por sus funciones comerciales u operativas en la organización pudieran presentar conflictos de interés, garantizándose de esta forma la independencia y la toma autónoma de decisiones referentes al ámbito de su actividad de este Servicio.

El titular del SAC cesará en el ejercicio de su cargo, en todo caso, si incurriese en la causa de incompatibilidad a que se refieren los párrafos precedentes y, además, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Por vencimiento del plazo para el que haya sido nombrado (salvo, que dicho plazo haya sido prorrogado de forma sucesiva).
- b) Por incapacidad sobrevenida.
- c) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- d) Por renuncia expresa.
- e) Por acuerdo o decisión del órgano que le haya nombrado, fundada en una actuación manifiestamente negligente o impropia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.

## **3. QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACION**

Cualquier persona, física o jurídica, nacional o extranjera, cliente o usuario de servicios de las entidades del grupo Société Générale en España directamente o mediante representación, en relación con las operaciones concretas que les afecten, puede presentar una queja o una reclamación.

## **4. TRÁMITE PREVIO**

Recibida la queja o la reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiera sido resuelta a favor del cliente o del usuario de servicios financieros, se enviar  al SAC.

Si existieren defectos subsanables en la forma de la queja o reclamación (tales como la falta de acreditación de la identidad del reclamante o de quien formula la queja, o la falta de claridad en los hechos de la reclamación o queja) según se detalla en el artículo 7, éstos se podrán subsanar en un plazo de 10 días naturales.

El plazo para subsanar errores no se incluirá en el cómputo de los plazos previstos en el apartado 8.f) de este Reglamento.

Una reclamación puede ser rechazada únicamente por los siguientes motivos:

- a) omisión de datos esenciales no subsanables.
- b) cuando se pretenda tramitar como reclamación o queja, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales o estén pendientes de resolución así como en los supuestos en que ya se hubiera resuelto por esos mismos órganos o instancias la reclamación o queja.
- c) cuando los hechos objeto de la reclamación no se concreten o no se ajusten a los fines contemplados en el apartado 1, párrafo primero de este Reglamento.
- d) cuando se formulen varias reclamaciones en relación con hechos idénticos anteriormente resueltos.
- e) cuando la reclamación se presente fuera del plazo establecido en el apartado 6 de este Reglamento para presentar una queja o reclamación.

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante o de quien formule una queja como de los distintos departamentos y servicios, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

## **5. POR QUÉ MOTIVOS SE PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN.**

Los clientes o usuarios de servicios financieros podrán reclamar por aquellos motivos relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

## **6. PLAZO PARA PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN**

El plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente o el usuario de servicios financieros tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, será de dos años.

## **7. CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN**

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 y se ajusten a las exigencias de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Se hará constar los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del DNI para las personas físicas y datos del registro 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 u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación y justifiquen la titularidad de los instrumentos financieros que motivan la reclamación.
- f) Lugar, fecha y firma si la reclamación se hiciera en soporte papel.

## **8. CÓMO SE TRAMITA LA QUEJA O RECLAMACIÓN**

### **8.1 RECLAMACIÓN ANTE EL SAC**

- a) La queja o reclamación será recibida por el SAC.

Si por algún motivo de los enumerados en el artículo 4 se entendiera no admisible a trámite la queja o reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada de archivar la queja o reclamación

Tras el archivo de las actuaciones por no completar la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el interesado la aportase en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan solo a la acción que en su momento se inició.

- b) El SAC, dirigirá la reclamación al departamento o servicio correspondiente, que, en un plazo de 10 días hábiles, dará una respuesta escrita a la queja o reclamación y pondrá a disposición del Servicio toda la documentación e informaciones necesarias o útiles para fundamentar el motivo de rechazo de la reclamación.
- c) En base a la respuesta a la queja o reclamación proporcionada por el departamento o servicio correspondiente, el SAC tomará, con total independencia, la decisión que a su juicio corresponda, ya sea a favor o en contra del reclamante y concluirá el expediente mediante resolución motivada del titular del SAC. Dicha resolución

contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, de manera conforme a las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como a las buenas prácticas y usos financieros.

- d) La decisión será notificada por el SAC a los interesados en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su emisión, por escrito y través del medio que estos hayan designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio por el que se presentó la queja o reclamación, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.
- e) Los interesados podrán desistir de forma expresa de sus quejas y 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.

En caso de allanamiento por parte de la entidad, esta lo justificará documentalmente y lo comunicará a la instancia competente. En tal caso, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

- f) El plazo en el que SAC debe resolver las reclamaciones presentadas al amparo del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, por usuarios de servicios de pago, es de quince días hábiles. En el resto de los casos, el plazo es de dos meses.

Los plazos mencionados en el párrafo anterior en los que el SAC debe resolver, se contarán siempre a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante cualquier instancia de la entidad, ya sea en sus oficinas, ante el propio SAC o a través del buzón de correo electrónico habilitado a tal efecto (Ver **Anejo II. “Datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de las entidades grupo Société Générale en España”**).

- g) La resolución del SAC será vinculante para la entidad 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.

## **8.2 RECLAMACIÓN ANTE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES FINANCIEROS**

Las decisiones 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 los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) que correspondan, a lo que también tendrá derecho una vez transcurrido el plazo de quince días hábiles en el caso de reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago, o el plazo de 2 meses en el resto de los casos, sin haber recibido contestación a lo planteado ante el SAC.

Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros es imprescindible acreditar haberlas formulado previamente ante el SAC.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que afecta a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se establece que los consumidores (siempre que la reclamación no esté relacionada con servicios de pago) deberán dejar transcurrir un mes sin que el SAC resuelva, para poder acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros y dispondrán de un plazo máximo de un año para ello.

### **8.3 RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES FINANCIEROS**

El SAC deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido legalmente.

## **9. DÓNDE RECLAMAR**

El SAC mantendrá una dirección postal y otra electrónica (Ver **Anejo II. “Datos de contacto del SAC de las entidades grupo Société Générale en España”**), las cuales se publicarán en la página web de las entidades del grupo a los efectos de que los clientes o los usuarios de servicios financieros puedan presentar las reclamaciones.

La queja o reclamación podrá también ser presentada en cualquier oficina de las entidades del grupo abiertas al público.

En todo caso, el SAC acusará recibo por escrito de la entrada en la entidad de la queja o reclamación, a los efectos de cómputo de plazo para su tramitación y conclusión.

## **10. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL**

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará al Director General de la entidad Société Générale, Sucursal en España un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con el contenido mínimo que se detalla a continuación:

- 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
- e) un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades

## **11. VERIFICACIÓN DEL REGLAMENTO POR EL BANCO DE ESPAÑA Y DESIGNACIÓN DEL TITULAR DE SAC**

Conforme exige el artículo 8.4 de 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, este Reglamento, así como cualquier modificación futura del mismo, será sometido a verificación del Banco de España como su supervisor.

Al ser Société Générale, Sucursal en España la entidad dominante del grupo SAC, todo nuevo Reglamento, así como sus futuras modificaciones, deberá ser aprobado por la Dirección General de esta entidad antes de ser sometido a verificación por el Banco de España.

La Dirección General de la entidad Société Générale, Sucursal en España es igualmente el órgano competente para designar al Titular de SAC.

## **12. MARCO NORMATIVO**

En lo no previsto expresamente en el presente Reglamento del SAC se aplicará de forma subsidiaria 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.

## **ANEJO I**

### **LISTA DE ENTIDADES DEL GRUPO SOCIÉTÉ GÉNÉRALE EN ESPAÑA.**

- SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, SUCURSAL EN ESPAÑA (CÓDIGO B.E. 0108)
- GENEFIM, SUCURSAL EN ESPAÑA (CÓDIGO B.E. 1496)

## ANEJO II

### DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS ENTIDADES GRUPO SOCIÉTÉ GÉNÉRALE EN ESPAÑA

1. Dirección del Servicio de Atención al Cliente:

Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1. Torre Picasso planta 12.  
28020 Madrid

2. Buzón de correo electrónico:

[servicio.atencionalcliente@sgcib.com](mailto:servicio.atencionalcliente@sgcib.com)