

ODDO BHF SCA Spanish Branch – Servicio de Atención al Cliente

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 (la “**Orden**”), establece que las entidades estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Para ello, éstas deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente y un reglamento que regule su actividad.

El presente documento es la síntesis de la política y los procedimientos que rigen y regulan la actividad del servicio de atención al cliente (el “**SAC**”) de ODDO BHF SCA, Sucursal en España (la “**Sucursal**”). Para más detalles, lea el “**Reglamento**”.

1. DEFINICIONES

A los efectos de este Reglamento, y salvo que expresamente se indique lo contrario, los siguientes términos tendrán el siguiente significado:

- (i) “**cliente**”: todas aquellas personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal, ya sea actuando en su propio nombre y representación o a través de una persona debidamente autorizada;
- (ii) “**queja**”: todas aquellas acciones que pongan de manifiesto demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en la prestación de los servicios de la Sucursal; y
- (iii) “**reclamación**”: todas aquellas acciones 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 Sucursal que supongan, para quien las formula, un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa aplicable.

2. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los clientes podrán presentar sus quejas y reclamaciones en un plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos que motiven esa queja o reclamación.

El plazo para resolver las quejas o reclamaciones será de dos meses y se contará a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación.

3. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El cliente podrá presentar su queja o reclamación ante el SAC, por correo postal y en la dirección de correo electrónico :

Correo postal:

**ODDO BHF SCA, Spanish Branch,
Compliance department,
Servicio de atención al cliente
Calle Marojal (Zelandia Building) 17,
28050 Madrid, Spain**

Correo electrónico

compliance@oddo-bhf.com

El procedimiento comenzará en el momento en que se presente la queja o reclamación, que deberá incluir lo siguiente:

- a) nombre, apellidos y domicilio del interesado (o razón social y domicilio registrado en caso de persona jurídica); así como el número del documento nacional de identidad, pasaporte o número de identificación de extranjero (o la información correspondiente del registro público en el caso de persona jurídica);
- b) razón de la queja o reclamación, especificando claramente los aspectos en los que se requiere una decisión;
- c) oficina, departamento o servicio involucrado en los hechos a los que se refiere la queja o reclamación;
- d) declaración del cliente de que, en su conocimiento, el asunto del que trata la queja o reclamación no está sujeto a ningún procedimiento legal, administrativo o de arbitraje; y
- e) lugar, fecha y firma.

Junto con el documento de la queja o reclamación, el cliente facilitará la documentación que acredite o soporte los hechos descritos en la queja o reclamación.

4. ADMISIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

En un plazo de veinticuatro horas después de recibir la queja o reclamación, el SAC enviará su acuse de recibo al cliente a la dirección de correo electrónico o postal que se indique, se le asignará un número a la queja o reclamación y se registrará expresamente su fecha de presentación, a los efectos de dar comienzo al plazo para dictar una decisión.

Las quejas y reclamaciones solo podrán ser inadmitidas por las siguientes razones cuando:

- a) omitan información esencial para tramitar la queja o reclamación y dicha información no pueda ser suplida de otra manera, incluyendo los casos en los que la razón de la queja o reclamación no se indica claramente;
- b) el cliente trate de presentar como una queja o reclamación un requerimiento o acción que corresponde conocer a los órganos jurisdiccionales, administrativos o arbitrales o que están pendientes de resolución o procedimiento, o la cuestión ya ha sido tramitada ante cualquiera de estos órganos;

- c) los hechos, razones y requerimientos relativos a las cuestiones sobre las que trata la queja o reclamación no se refieren a operaciones específicas o no cumplen con los requisitos expuestos en el artículo 11 de este Reglamento;
- d) las cuestiones planteadas en la queja o reclamación ya se han resuelto en anteriores quejas y reclamaciones presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos; o
- e) haya transcurrido el plazo para la presentación de una queja o reclamación conforme al artículo 10 de este Reglamento.

Cuando la queja o reclamación sea inadmisibile por cualquiera de las anteriores razones, se enviará al cliente una explicación razonada de la decisión y se le dará diez días naturales para que presente sus alegaciones. En caso de que la queja o reclamación siga siendo inadmisibile, la Sucursal notificará esta circunstancia al cliente. No obstante, si la queja o reclamación resulta ser admisible, se reanudará el procedimiento y el plazo en el cual se ha valorado la admisibilidad de la queja o reclamación no se incluirá en el plazo de dos meses para resolver.

5. PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES ANTE EL BANCO DE ESPAÑA U OTRA AUTORIDAD SUPERVISORA

El cliente podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones del BdE, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en caso de no haber recibido respuesta del SAC de la Sucursal, transcurridos dos meses desde su presentación.

Además, los clientes que tengan la condición de “consumidor” de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, disponen de un plazo máximo de un año para acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, desde la presentación de la reclamación ante el SAC

Banco de España, Servicio de Reclamaciones

- Address : Calle Alcalá 48, 28014 Madrid
- Electronic service : [Banco de España form](#).

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Servicio de Reclamaciones

- Address: Calle Edison 4, 28006 Madrid.
- Electronic service : [Comisión Nacional del Mercado de Valores \(Spanish Securities Market Regulator\) form](#).