

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE PARA EL GRUPO

---

La aprobación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el capítulo V de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*, y en 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*, y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden, así como el RDL 19/2018 de 23 de noviembre, sobre servicios de pago y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que afecta a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Así mismo, se ha contemplado lo recogido en la *Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España de 2021*, y en la *Circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito y otras entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones*.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de GOLDMAN SACHS INTERNATIONAL, SUCURSAL EN ESPAÑA y GOLDMAN SACHS BANK EUROPE SE, SUCURSAL EN ESPAÑA, (en adelante, individualmente referidas como “GSI, Sucursal en España” y “GSBE, Sucursal en España”, y conjuntamente referidas como “**GOLDMAN SACHS ESPAÑA**”), estableciéndose los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes de **GOLDMAN SACHS ESPAÑA** y a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que, tras la aprobación del presente Reglamento, el mismo se someterá a la verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (“CNMV”) como supervisor de GSI, Sucursal en España.

Se ha optado para ello por establecer un servicio independiente de atención al cliente dentro de **GOLDMAN SACHS ESPAÑA**, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II de este Reglamento. El procedimiento ante dicho servicio, regulado de conformidad con las estipulaciones del capítulo III de la Orden antes mencionada, se describe con detalle en el capítulo III del Reglamento.

## CAPÍTULO I Disposiciones Generales

### Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste los Clientes de **GOLDMAN SACHS ESPAÑA** a que sean atendidas y resueltas sus Reclamaciones, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por **GOLDMAN SACHS ESPAÑA** para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho.

### Artículo 2. Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

- (a) “*Cliente*” significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de cualquiera de los servicios prestados por **GOLDMAN SACHS ESPAÑA** de conformidad con su programa de actividades y la normativa aplicable en cada momento a las empresas de servicios de inversión. A los efectos de este Reglamento, se entenderá que concurre dicho requisito en cualquier persona o entidad que mantenga una relación contractual con GOLDMAN SACHS ESPAÑA en virtud de la cual GOLDMAN SACHS ESPAÑA preste a dicha persona o entidad alguno de los servicios antes mencionados, así como los beneficiarios de dichos servicios, aún en el caso de que no mantengan una relación contractual con GOLDMAN SACHS ESPAÑA, y aquellas personas o entidades que hayan mantenido relaciones pre-contractuales con GOLDMAN SACHS ESPAÑA con la finalidad de contratar dichos servicios, si bien en éste último caso sólo a los efectos de las Reclamaciones que puedan plantearse en relación con la actuación de GOLDMAN SACHS ESPAÑA en dicha negociación conforme a la legislación vigente;

- (b) “*Departamento de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o del Banco de España*” significará el *Departamento de Reclamaciones de la CNMV o del Banco de España* para la Defensa del Inversor creado por el artículo 22 de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*, y regulado por el *Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros* (y, en su caso, el órgano u organismo que pueda sustituirlo en el futuro), modificado por la disposición transitoria quinta, de la *Ley 2/2011, de 4 de Marzo, de economía sostenible*, que deroga todo exceptuando los artículos 7 a 15 del Reglamento);
- (c) “*Grupo*” significará el grupo de sociedades y entidades que de acuerdo con la legislación española pertenezcan al grupo de GOLDMAN SACHS ESPAÑA.
- (d) “*Orden*” significará 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*, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla;
- (e) “*Reclamación*” significará cualquier queja o reclamación que un Cliente pueda presentar contra GOLDMAN SACHS ESPAÑA en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos;
- (f) “*Reglamento*” significará el presente Reglamento para la Defensa del Cliente aprobado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Orden, tal y como pueda ser modificado en el futuro;
- (g) “*Servicio de Atención al Cliente*” o “*Servicio*” significará el servicio especializado de atención al cliente establecido por la Sucursal con las funciones que le atribuye el artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones de los Clientes; y
- (h) “*GOLDMAN SACHS ESPAÑA*” significará:
- GOLDMAN SACHS INTERNATIONAL, Sucursal España, debidamente establecida mediante escritura pública de establecimiento otorgada el día 9 de mayo de 2005 ante el Notario de Madrid, D. Ignacio Martínez-Gil Vich, bajo el número 1.714 de orden de su protocolo e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 21.284, Libro 0, Folio 37, Sección 8, Hoja M-378.111, Inscripción 1ª, con N.I.F. W0068055C y con domicilio en C/ María de Molina, 6; 28006 Madrid; y cuyo código de identificación en el Registro Oficial de Empresas de Servicios de Inversión Fuera del Espacio Económico Europeo con Sucursal de la Comisión Nacional del Mercado de Valores es el 2;
  - así como GOLDMAN SACHS BANK EUROPE SE, Sucursal en España, debidamente establecida mediante escritura pública de establecimiento otorgada el día 31 de agosto de 2018 ante el Notario de Madrid Dña. Miriam Herrando Deprit, como sustituto de su compañero de residencia Don Antonio de la Esperanza Rodríguez y para su protocolo, bajo el número 4.292 de orden de su protocolo e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 38.114, Sección 8ª, Folio 153, Hoja M-678.330, con N.I.F. W2765172H y con domicilio social en C/ María de Molina, 6; 28006 Madrid; y cuyo código de Banco de España 1.564.

### **Artículo 3. Derechos de los Clientes**

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sean atendidas y resueltas en el plazo de quince días, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, las quejas y reclamaciones que presenten al Servicio de Atención al Cliente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y, en particular, con los intereses y derechos que se derivan de los contratos que hayan celebrado con GOLDMAN SACHS ESPAÑA, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.

Asimismo, todos los clientes disponen de un mes para acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, en caso de que GOLDMAN SACHS ESPAÑA no haya respondido previamente a su reclamación.

Trascurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante GOLDMAN SACHS ESPAÑA, la misma no se podrá presentar ante los servicios de reclamaciones competentes.

## **CAPÍTULO II**

### **El Servicio de Atención al Cliente**

#### **Artículo 4. Funciones**

**4.1.** GOLDMAN SACHS ESPAÑA dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el “Servicio de Atención al Cliente”) encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con GOLDMAN SACHS ESPAÑA.

En concreto, dicho Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- (a) atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
  - (b) promover y velar por el cumplimiento en GOLDMAN SACHS ESPAÑA 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 GOLDMAN SACHS ESPAÑA, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
  - (c) asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 16;
  - (d) atender en nombre de GOLDMAN SACHS ESPAÑA los requerimientos efectuados por el Servicio de reclamaciones en el ejercicio de sus funciones; y
  - (e) preparar los informes anuales explicativos del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 17.
- 4.2.** Quedan excluidas, sin embargo, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:
- (a) las relaciones entre GOLDMAN SACHS ESPAÑA y sus empleados, salvo cuando éstos actúen únicamente en su condición de Clientes;
  - (b) las relaciones entre GOLDMAN SACHS ESPAÑA y cualquiera de las entidades del Grupo, salvo cuando éstas actúen únicamente en su condición de Clientes; y
  - (c) las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Reclamación.
- 4.3.** El Departamento de Cumplimiento Regulatorio de GOLDMAN SACHS ESPAÑA, que se encuentra localizado en Reino Unido para GSI, Sucursal en España y en Alemania para GSBE, Sucursal en España, supervisará las actividades que se realicen a través del Servicio de Atención al Cliente.

#### **Artículo 5. Estructura y composición**

**5.1.** El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de GOLDMAN SACHS ESPAÑA.

Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, dependerá a efectos organizativos de la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA.

**5.2.** El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto por un titular y por el personal auxiliar que la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA estimen en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio.

#### **Artículo 6. Designación**

**6.1.** Tanto el titular como el resto del personal auxiliar adscrito al Servicio de Atención al Cliente serán designados por la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA.

**6.2.** Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- (a) disponer de 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;

- (b) contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento; a estos efectos, posee conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que GOLDMAN SACHS ESPAÑA pueda desempeñar de conformidad con la legislación aplicable a las empresas de servicios de inversión en cada momento y su programa de actividades;
- (c) no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el artículo 6.3 siguiente;
- (d) ser empleado de GOLDMAN SACHS ESPAÑA o de una entidad del Grupo;

**6.3.** Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (c) del artículo 6.2 las siguientes:

- (a) Pertener o haber pertenecido a los órganos de administración de cualquier entidad del Grupo, o desempeñar o haber desempeñado en los últimos dos años funciones de dirección o ejecutivas en cualquier entidad del Grupo;
- (b) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de GOLDMAN SACHS ESPAÑA, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
- (c) Desempeñar el puesto de miembro del Consejo de Administración, Consejero Delegado, 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;
- (d) Formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro sociedades españolas, salvo cuando el titular del Servicio de Atención al Cliente, 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; o en los casos de representación legal de menores, ausentes o discapacitados;
- (e) 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;
- (f) Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

**6.4.** La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Servicio de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y del Banco de España.

## **Artículo 7. Mandato**

**7.1.** El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres años, y podrá ser renovado por iguales periodos de tres años. No hay limitación alguna al número de veces en que la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA podrán renovar el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente. El mandato será renovado tácitamente por periodos de tres años salvo que la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA indique lo contrario.

El nombramiento del personal auxiliar adscrito al Servicio tendrá carácter indefinido, pudiendo proceder la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA a la revocación de dicho nombramiento en cualquier momento, sin necesidad de se acredite motivo alguno que justifique dicha revocación.

- 7.2.** 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 y cuando la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA haya procedido a su renovación;
  - (b) renuncia;
  - (c) muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
  - (d) pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 6.2 anterior;
  - (e) haber sido condenado por delito en sentencia firme;
  - (f) haber alcanzado los 75 años de edad; o
  - (h) grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

La concurrencia de las circunstancias mencionadas en los apartados (c), (d) (salvo cuando se refieran al apartado (d) del artículo 6.2 anterior) y (h) será apreciada por la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA procederán inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 6.2. 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 el artículo 14.1.

### **Artículo 8. Ejercicio del Cargo. Independencia**

- 8.1.** El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe 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.

GOLDMAN SACHS ESPAÑA no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

- 8.2.** El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de GOLDMAN SACHS ESPAÑA, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.

- 8.3.** El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido un estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de GOLDMAN SACHS ESPAÑA afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto a la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA, quienes designarán excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otro empleado que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, el titular *ad hoc* así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

- 8.4** El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como los empleados adscritos a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que haya tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiará 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.

### **Artículo 9. Medios**

- 9.1** La Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA velarán por que se consigne anualmente al Servicio de Atención al Cliente una parte de sus respectivos presupuestos que sea adecuada al normal funcionamiento del Servicio, de manera que el Servicio pueda disponer de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se pondrá a disposición del Servicio de Atención al Cliente una dirección de correo electrónico específica.

Los informes anuales preparados por el Servicio de conformidad con lo establecido en el artículo 17 incluirá(n) una mención a la suficiencia de dichos medios. La Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA, a la luz de las menciones incluidas en dichos informes, adoptarán, en su caso, las medidas oportunas para dotar al Servicio de Atención al Cliente de los medios suficientes.

- 9.2** La Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA adoptarán las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En particular, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar a los asesores jurídicos de GOLDMAN SACHS ESPAÑA que resuelvan las consultas y cuestiones que el Servicio estime necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

- 9.3.** Todos los departamentos y servicios de GOLDMAN SACHS ESPAÑA deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

También podrá el Servicio de Atención al Cliente solicitar el auxilio de asesores externos en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

- 9.4** La Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportunas, y, al menos, [una vez] al año, para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en GOLDMAN SACHS ESPAÑA de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## **CAPÍTULO III**

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

#### **Artículo 10. Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones**

- 10.1** Las Reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la Reclamación, incluso si han dejado de ser Clientes en el momento de la presentación de la Reclamación.
- 10.2** Los Clientes podrán presentar sus Reclamaciones, bien personalmente o a través de representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, en el domicilio de GOLDMAN SACHS ESPAÑA (o en cualquier oficina que GOLDMAN SACHS ESPAÑA pudiera tener abierta al público en cualquier momento) o en la dirección de correo electrónico a la que se refiere el artículo 9.1 anterior.

- 10.3** Las Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos 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*, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla. No se aceptarán reclamaciones verbales en ningún caso.
- 10.4** La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 3 anterior, de un documento, en el que se hará constar:
- (a) Nombre, apellidos (o domicilio social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente;
  - (b) Motivo de la Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
  - (c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Reclamación;
  - (d) Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
  - (e) Lugar, fecha y firma.
- Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Reclamación.
- 10.5** Las Reclamaciones podrán presentarse en español o en inglés. No obstante, toda la documentación que deba enviarse al Departamento de Reclamaciones de la CNMV o del Banco de España deberá presentarse en castellano.

#### **Artículo 11. Admisión a trámite**

- 11.1** Una vez que la Reclamación haya sido recibida en GOLDMAN SACHS ESPAÑA de conformidad con lo establecido en el artículo 10.2 anterior, si la Reclamación no es recibida directamente por el Servicio 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 Reclamación, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.
- 11.2** El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 14.1 comenzará a contar a partir del momento en que la Reclamación es presentada en el Servicio de Atención del Cliente de conformidad con lo establecido en el artículo 10.2 anterior. Sin embargo, en caso de que el Cliente no presente la Reclamación de acuerdo con lo establecido en dicho artículo 10.2, dicho plazo comenzará a contar a partir del momento en que el Servicio de Atención al Cliente reciba la Reclamación de conformidad con lo establecido en el apartado 11.1 anterior.
- 11.3** Inmediatamente tras recibir la Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la Reclamación al Cliente, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la Reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con el apartado anterior.
- 11.4** Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Reclamación se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objetos de la Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se archivará la Reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el Cliente (o su representante) para subsanar dichos errores, no se incluirán a los efectos del cómputo del plazo de quince días al que se refiere el artículo 14.1.

**11.5** El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una Reclamación en los casos siguientes:

- (a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la queja o reclamación;
- (b) Cuando se pretendan tramitar como Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;
- (c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 3.1 anterior;
- (d) Cuando la Reclamación reitere otra Reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos;
- (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones al que se refiere el artículo 10.1.

Si el Servicio entendiese que no procede la admisión a trámite de una Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio le notificará la decisión final que adoptase a este respecto. Sin embargo, si después de la recepción de la contestación del Cliente, el motivo por el que se negó la apertura del expediente no siguiese siendo de aplicación, el plazo límite de dos meses volverá a iniciarse, no computándose el lapso de tiempo utilizado por el Servicio para inadmitir la reclamación ni el empleado por el Cliente para enviar la contestación. El Servicio de Atención al Cliente informará al Cliente como corresponde.

## **Artículo 12. Tramitación**

**12.1** En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de GOLDMAN SACHS ESPAÑA, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados de GOLDMAN SACHS ESPAÑA y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

Todos los servicios y departamentos de GOLDMAN SACHS ESPAÑA estarán obligados a prestar al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento y, en todo caso, por un mínimo de cinco años.

**12.2** Cuando exista una conexión tal entre las Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.

**12.3** En la tramitación de los Reclamaciones el Servicio adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, tal y como esta se encuentre vigente en cada momento.

**12.4** La tramitación de las Reclamaciones se realizará en el mismo idioma en que se planteó la Reclamación. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el Servicio considere pertinentes para adoptar la resolución.

### **Artículo 13. Allanamiento y desistimiento**

**13.1** Si GOLDMAN SACHS ESPAÑA rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la Reclamación planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la Reclamación.

**13.2** El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

No obstante, si el Servicio 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.

### **Artículo 14. Finalización del procedimiento**

**14.1** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince días a partir de la fecha en que la Reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

Sin perjuicio de la obligación del Servicio de Atención al Cliente de adoptar la decisión que ponga fin al procedimiento en dicho plazo, la falta de resolución en plazo no implicará en modo alguno allanamiento o aceptación de la Reclamación por parte de GOLDMAN SACHS ESPAÑA.

**14.2** La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio deberá aportar las razones que justifique la diferencia entre ambos criterios.

**14.3** La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir al Departamento de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Departamento de Reclamaciones de la CNMV) para GSI, Sucursal en España o al Departamento de Reclamaciones del Banco de España para GSBE, Sucursal en España, en caso de disconformidad con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica del Departamento de Reclamaciones de la CNMV o del Banco de España.

Asimismo, cuando el Servicio de Atención al Cliente entienda que la Reclamación no se refiere a la actuación de GOLDMAN SACHS ESPAÑA sino a la de cualquier otra entidad del Grupo, indicará expresamente en la decisión los datos de contacto de dicha entidad y, en su caso, los de su departamento de atención al cliente.

**14.4.** Las decisiones deberán dictarse en el mismo idioma en que se planteó la Reclamación.

**14.5** La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 10.3 anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la Reclamación, salvo si el Cliente (o su representante) han designado expresamente un medio específico.

**14.6** 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, GOLDMAN SACHS ESPAÑA 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 GOLDMAN SACHS ESPAÑA iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

- 14.7** La resolución del Servicio de Atención al Cliente será vinculante para GOLDMAN SACHS ESPAÑA, pero no para el reclamante, que, en caso de no aceptarla, no tendrá que renunciar al derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

#### **CAPÍTULO IV** **Disposiciones finales**

#### **Artículo 15. Relación con los Departamentos de Reclamaciones de la CNMV y del Banco de España**

- 15.1** El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de GOLDMAN SACHS ESPAÑA los requerimientos efectuados por los Departamentos de Reclamaciones de la CNMV y del Banco de España en el ejercicio de sus funciones. El Servicio de Atención al Cliente tendrá que facilitar la información requerida al Departamento de Reclamaciones de la CNMV o del Banco de España en los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de la misma.
- 15.2** GOLDMAN SACHS ESPAÑA adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con los Departamentos de Reclamaciones de la CNMV y del Banco de España se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica*, y su normativa de desarrollo.

#### **Artículo 16. Información pública**

- 16.1** El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará por que en el domicilio de GOLDMAN SACHS ESPAÑA (y, en su caso, en cualquiera de las oficinas que GOLDMAN SACHS ESPAÑA pueda abrir en el futuro) y en su página web (en caso de que GOLDMAN SACHS ESPAÑA permitiese la celebración de contratos con los Clientes por medios telemáticos), se incluya la siguiente información:

- (a)** La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
  - (b)** La obligación que asiste a GOLDMAN SACHS ESPAÑA de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de quince días desde su presentación al Servicio;
  - (c)** Una referencia a los Departamentos de Reclamaciones de la CNMV y del Banco de España, su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular reclamaciones ante el Servicio de reclamaciones de la CNMV o del Banco de España;
  - (d)** Una versión actualizada y consolidada del presente Reglamento; y
  - (e)** Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
  - (f)** el formulario de presentación de solicitudes por los reclamantes ante el Servicio de Atención al Cliente de la CNMV o del Banco de España, de acuerdo con lo establecido en la Orden Ministerial - Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, de procedimiento de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y según carta dirigida a GSI Sucursal en España de fecha 14 de mayo de 2013.
- 16.2** El departamento de informática de GOLDMAN SACHS ESPAÑA prestará todo su apoyo al Servicio de Atención al Cliente en lo que respecta al cumplimiento las obligaciones de información establecidas por la Orden y recogidas en el apartado anterior.

### **Artículo 17. Informes anuales**

**17.1** El Servicio de Atención al Cliente presentará un informe explicativo para GOLDMAN SACHS ESPAÑA, sobre el desarrollo de su función durante el ejercicio precedente en relación con las Reclamaciones que afecten a cada una de las entidades. El informe habrá de tener el contenido mínimo siguiente, adaptado convenientemente para GOLDMAN SACHS ESPAÑA:

- (a) un resumen estadístico de las Reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
- (b) un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- (c) criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
- (d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

**17.2** Se deberá enviar a los Departamentos de Cumplimiento Regulatorio de GOLDMAN SACHS INTERNATIONAL, en Londres, y GOLDMAN SACHS BANK EUROPE SE, en Frankfurt, una copia de dicho informe explicativo.

### **Artículo 18. Modificación**

**18.1** El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA, de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

**18.2** Dichas modificaciones, una vez aprobadas por la Dirección General de GOLDMAN SACHS ESPAÑA, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su verificación.