

ANDBANK /
Private Bankers

Wealthprivat Bank, S.A.U.
Atención al cliente

Wealthprivat Bank, S.A.U. y Wealthprivat Asset Management, S.A.U. (las "Sociedades Wealthprivat") ponen a su disposición toda la información que necesita sobre las dependencias y organismos de atención a clientes, la normativa que regula la transparencia de las operaciones y otras noticias de interés.

Dependencias y organismos de atención a clientes.

Nos pueden remitir sus reclamaciones por escrito según el **Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente de las Sociedades Wealthprivat** a:

Servicio de Atención al Cliente:

Avda. Diagonal, 464 - 08006 Barcelona.

Teléfono: +34 900 82 89 78.

Correo electrónico: atencion.cliente.wealthprivatbank@andbank.es.

El SAC deberá resolver sobre las mismas en los siguientes plazos:

- / En el plazo máximo de **15 días hábiles** si la reclamación se centra en algún **servicio de pago** (sean consumidores o microempresas quienes presenten la queja o reclamación).
- / En el plazo de **1 mes** en el caso de quejas o reclamaciones presentadas por **consumidores**.
- / En el plazo de **2 meses** en el supuesto de quejas o reclamaciones presentadas por **no consumidores**.

Todos estos plazos se contarán a partir del momento en que se presenten las quejas o reclamaciones en cualquier instancia de las Sociedades Wealthprivat.

Una vez interpuesta la reclamación ante el **Servicio de Atención al Cliente**, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o no hubiera recibido respuesta en los plazos establecidos, podrán dirigirse, en función de la materia de que se trate, a:

- Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Calle Alcalá 48, 28014 Madrid.

- Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Calle Edison 4, 28006 Madrid.

Antes de recurrir a este servicio, la normativa (Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios) exige que el cliente justifique haber acudido previamente al **Servicio de Atención al Cliente**.

Procedimiento para atender reclamaciones en materia de cláusula suelo.

Información cláusula suelo.

WealthPrivat Bank, S.A.U. tiene a disposición de sus clientes un procedimiento para la resolución de las reclamaciones y devoluciones, en su caso, de importes indebidamente cobrados por la existencia de cláusulas suelo que no se hubieran establecido de forma transparente en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria, y ello de conformidad con lo establecido en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.

¿Qué se entiende por cláusula suelo?

Se entiende como cláusula suelo cualquier estipulación incluida en un contrato de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria a tipo variable, o para el tramo variable de otro tipo de préstamo, que limite a la baja la variabilidad del tipo de interés del contrato.

Ámbito de aplicación.

Las medidas previstas en el indicado Real Decreto-ley se aplicarán a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria que incluyan una cláusula suelo cuyo prestatario o acreditado sea un consumidor.

Se entenderá por consumidor cualquier persona física que reúna los requisitos previstos en el artículo 3 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

¿Dónde pueden dirigir su consulta/reclamación sobre cláusulas suelo los clientes de Wealthprivat Bank, S.A.U.?

Los clientes de WealthPrivat Bank, S.A.U. podrán dirigirse al **Servicio de Atención al Cliente**, accesible por éstas vías:

- / Correo electrónico: atencion.cliente.wealthprivatbank@andbank.es
- / Por carta: **Servicio de Atención al Cliente** / Wealthprivat Bank, S.A.U./ Diagonal, 464 08006 BARCELONA

¿Qué información se ha de hacer constar en la reclamación sobre cláusulas suelo?

Nombre, apellidos y domicilio del interesado, junto con una dirección de correo electrónico o teléfono donde prefiera que la entidad se ponga en contacto.

Especificación clara de las cuestiones sobre las que se inicia su solicitud, identificando el préstamo o crédito mediante su número de cuenta.

Indicación de que no se ha interpuesto un procedimiento administrativo, arbitral o judicial contra la entidad por el mismo asunto.

¿Qué trámites seguirá la reclamación sobre cláusulas suelo?

Recibida la reclamación, el **Servicio de Atención al Cliente**, enviará al interesado un justificante de recepción a efecto del cómputo de plazos.

El **Servicio de Atención al Cliente** analizará la petición del cliente, atendiendo lo que establece el Real Decreto-ley, y en base a dicho análisis:

- / Si la petición se considera no procedente, se le comunicará al interesado las razones que motivan dicha consideración, y se dará por concluida la reclamación.
- / Si la petición se considera procedente, se comunicará al cliente el desglose de la cantidad a retornar una vez calculada, tras lo cual éste deberá manifestar su conformidad o disconformidad.

El banco atenderá y resolverá las reclamaciones presentadas en el plazo legalmente establecido contados desde su presentación ante el **Servicio de Atención al Cliente**.

Una vez acordada la cantidad a retornar, el cliente y la Entidad podrán acordar la adopción de una medida compensatoria distinta de la devolución en efectivo. En este caso, le sería suministrada al cliente una valoración que le permita conocer el efecto de la medida compensatoria que el cliente podrá aceptar o no, en un plazo de 15 días.

Las devoluciones acordadas serán comunicadas a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, y pueden generar obligaciones tributarias para el cliente.

El cliente y el Banco no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial ni extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación previa, incluyendo reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, durante el tiempo en que ésta se tramita.

A efectos de que el cliente pueda adoptar las medidas que estime oportunas, se entenderá que el procedimiento extrajudicial ha concluido sin acuerdo:

1. Si la Entidad de crédito rechaza expresamente la solicitud del cliente.
2. Si finaliza el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte de la Entidad de crédito al cliente reclamante.
3. Si el cliente no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por la Entidad, o rechaza la cantidad ofrecida.
4. Si en el plazo de tres meses no se ha puesto a disposición del cliente la cantidad ofrecida.