

MIRABAUD

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Artículo 1. Introducción

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, que desarrolla el capítulo V la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros.

Entre dichas medidas, la Orden establece la obligación de las entidades financieras de designar un departamento o servicio de atención al cliente y de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente aprobado por la Dirección General de la Sucursal, que regule la actividad del departamento o servicio de atención al cliente.

El presente Reglamento, así como sus futuras modificaciones, serán remitidas al Banco de España para su verificación y todo ello previa aprobación formal por parte de la Dirección General de la Sucursal.

En adelante, el presente Reglamento será de aplicación a MIRABAUD & CIE (EUROPE) S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante, referida como "**MIRABAUD España**").

Artículo 2. Objetivos del Reglamento y ámbito de aplicación

El presente Reglamento tiene como objetivo fundamental regular los procedimientos internos establecidos por MIRABAUD España para la protección de los derechos de los clientes y, en concreto, regular el Servicio de Atención al Cliente de MIRABAUD España (en adelante, "**el Servicio**") como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de MIRABAUD España, todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden ECO 734/2004, antes mencionada.

Las normas recogidas en el presente Reglamento serán de aplicación a la tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por MIRABAUD España, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de sus contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros en articular, del principio de equidad.

Mirabaud & Cie (Europe) S.A. Sucursal en España

Calle Fortuny, 6 2ª planta 28010 Madrid / T +34 91 793 78 00 F +34 91 793 78 30
Avda. Diagonal, 401, 1º Bis 08008 Barcelona / T +34 93 416 53 00 F +34 93 200 49 66
Calle Pascual y Genis 19, 2º Puerta 3ª 46002 Valencia / T +34 96 046 59 00 F +34 96 351 76 93
Avda. de la República Argentina, 24, 2ª planta 41011 Sevilla / T +34 95 459 52 00 F +34 91 793 78 30
R.M. de Madrid – Hoja M-589222, Tomo 32734, Folio 89. CIF W0183864H. Registro de Entidades Banco de España número 1552



A los efectos del presente reglamento se considerarán las siguientes definiciones:

- Clientes: todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades del Grupo.
- Queja: las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras.
- Reclamaciones: serán las presentadas por los 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 las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- Buenas prácticas serán aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de negocios financieros.
- Normas de transparencia y protección serán aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas y que establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre aquellas y los clientes, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

EL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 3. Designación del Titular y de la composición del Servicio

El Titular del Servicio será designado por la Dirección General de la Sucursal. Asimismo, estos serán competentes para aprobar la composición del Servicio, que deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que el Servicio tiene atribuidas por la legislación aplicable y el presente Reglamento.

La designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (en adelante, "BdE") y al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, "CNMV").

Condiciones del Titular del Servicio

El Titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.



Duración del cargo de Titular

El nombramiento del Titular del Servicio se producirá por un periodo máximo de cuatro años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces se considere oportuno.

Artículo 4. Causas de incompatibilidad

1. El desempeño del cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que puedan impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad.

2. **No podrán ser elegidos para el cargo:**
 - Las personas inhabilitadas conforme a la Ley 22/2003, mientras no se haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.
 - Los que se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieran los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal se haya dictado auto de apertura de juicio oral.
 - Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, societarios, contra la Hacienda Pública, contra los derechos de los trabajadores, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad.
 - Los que estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o de dirección de entidades financieras.

Artículo 5. Cese del cargo de Titular

El Titular del Servicio cesará en su cargo a la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Dirección General de la Sucursal acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 3.

Asimismo, será cesado en el cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Incapacidad laboral sobrevenida para el desarrollo de las actividades inherentes al cargo.
- Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- Por propia voluntad del Titular, mediante la dimisión Renuncia.
- Incumplimiento grave de obligaciones.

Será competente para cesar al Titular la Dirección General de la Sucursal, quien deberá dejar constancia en el acuerdo del motivo del cese y comunicar inmediatamente a la Sociedad Gestora para que su Consejo de Administración proceda a ratificar el cese.

Una vez el cargo quede vacante, la Dirección General de la Sucursal, procederá al nombramiento de un nuevo Titular del mismo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante. El nombramiento del nuevo titular será comunicado inmediatamente a la Sociedad Gestora, al Servicio de Reclamaciones del BdE y de la CNMV.



Artículo 6. Autonomía y medios

MIRABAUD España adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes departamentos comerciales u operativos de MIRABAUD España, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

Asimismo, se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

MIRABAUD España establecerá los procedimientos y medios adecuados con objeto de permitir que el Servicio:

- Reciba en un plazo máximo de tres días hábiles las quejas o reclamaciones presentadas en las oficinas de MIRABAUD España.
- Recabe de los distintos departamentos de MIRABAUD España toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
- Emita la resolución de la queja y reclamación en el plazo establecido al efecto.

MIRABAUD España adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 7. Formación

MIRABAUD España deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En este sentido, MIRABAUD España procurará que el personal del Servicio reciba la necesaria formación en la materia.

COMPETENCIAS DEL SERVICIO y MATERIAS EXCLUIDAS

Artículo 8. Competencias del Servicio

Es competencia del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes legal o contractualmente reconocidos, así como procurar que las relaciones entre MIRABAUD España y sus clientes se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Asimismo, será competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección a la clientela y transparencia.

En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Servicio:

- Resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan plantear en relación con las operaciones, contratos o servicios de inversión y, en general, con todas las relaciones entre MIRABAUD España y sus clientes, en las que, a juicio de éstos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos.



- Resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos de MIRABAUD España, con respecto a sus relaciones con los clientes.
- Colaborar con los diferentes departamentos de MIRABAUD España con objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia. En especial, colaborar con el departamento de control interno y el de auditoría interna.
- Colaborar, en el ámbito de sus atribuciones, en la elaboración de la normativa interna.
- Atender las solicitudes de información por parte de los Servicios de Reclamaciones del BdE y de la CNMV.

Artículo 9. Materias Excluidas

Quedarán excluidas del presente Reglamento, las relaciones entre el MIRABAUD España y sus empleados salvo las cuestiones referidas a los servicios financieros.

Las decisiones del Banco relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no determinados contratos, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, excepto las relativas a las que pudieran producirse por dilación o negligencia en la toma de decisiones por la entidad.

Los pactos o condiciones contractuales que tienen una derivada de transparencia y protección a la clientela tampoco podrán quedar excluidos de la competencia del Servicio de Atención al Cliente.

Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral, por los servicios correspondientes del Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores, o que tengan por objeto, con intencionalidad manifiesta, impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de MIRABAUD España contra sus clientes.

OBLIGACIONES DE MIRABAUD ESPAÑA

Artículo 10. Obligación de colaboración

MIRABAUD España otorga gran importancia a observar, en las relaciones con sus clientes, un cumplimiento estricto de la normativa aplicable así como de las buenas prácticas financieras. Por ello, MIRABAUD España adoptará las medidas que resulten necesarias para que el Servicio desempeñe las funciones atribuidas por la normativa aplicable y por el presente Reglamento.

En este sentido, MIRABAUD España colaborará con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitará toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de MIRABAUD España están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.

Asimismo, MIRABAUD España, a través de sus respectivos Órganos de Administración, recibirá las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio y adoptarán, en su caso, las decisiones que estimen pertinentes.



Artículo 11. Obligaciones de la Información

MIRABAUD España pondrá a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas abiertas al público y, en caso de que celebren contratos con los clientes por medios telemáticos, en su página “web”, la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de MIRABAUD España de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en la Entidad. En el caso de Reclamaciones que presenten los usuarios de servicios de pago, deberán ser resueltas en los siguientes quince días hábiles, según se recoge en el art.69 del Real Decreto – Ley 19/2018.
- El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Referencia al servicio o servicios de reclamaciones de los supervisores financieros que correspondan, con especificación de su dirección portal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN

Artículo 12. Objeto

Los clientes podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que MIRABAUD España haya conculcado con su actuación la normativa sobre transparencia y protección a la clientela o cuando consideren que MIRABAUD España haya incumplido, total o parcialmente, sus obligaciones legales o contractuales. En definitiva, las quejas y reclamaciones se referirán a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios, en particular, del principio de equidad.

Artículo 13. Forma

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

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

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se haya producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.



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

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en cualquier oficina de MIRABAUD España, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin, fecha a partir de la cual comenzará el plazo máximo establecido para su resolución de dos meses. En el caso de reclamaciones de servicios de pago el plazo será de quince días hábiles.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

Artículo 14. Plazo

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas.

Artículo 15. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por MIRABAUD España, ésta será remitida al Servicio, que procederá a la apertura de expediente.

MIRABAUD España deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

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

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 le requerirá para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Una vez archivada la queja o reclamación, en caso de que el interesado aportase documentación en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente de reclamación sobre los mismos hechos.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- 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.
- Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de MIRABAUD España.



- Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- Cuando el Servicio tenga 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 dicha queja o reclamación.
- Cuando 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 días naturales para que presente sus alegaciones. Una vez el interesado conteste, en caso de que se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Cuando 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 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.

Artículo 16. Tramitación

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como del departamento o departamentos implicados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplir estas peticiones.

Artículo 17. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, MIRABAUD España rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al SAC y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir 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.

No obstante, el Servicio podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos bancarios.

Artículo 18. Plazo para dictar la resolución

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses contado a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada de conformidad con 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 (publicada en el Boletín Oficial del Estado de 24 de marzo de 2004). El plazo para completar la documentación interrumpirá el cómputo del plazo anterior. Una vez cumplido con el trámite o el plazo de aportación de documentación complementaria, el plazo para dictar resolución se reanudará y no se reiniciará desde el comienzo.



En las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, el expediente deberá finalizar a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la queja o reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente, la instancia competente enviará una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

El cliente podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, según corresponda por razón de competencia, si la respuesta del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente no hubiera sido satisfactoria o si no hubiera recibido respuesta tras acreditar haber transcurrido los siguientes plazos máximos desde la fecha de presentación de la queja o reclamación: quince días hábiles si la queja o reclamación versa sobre un servicio de pago, un mes si la queja o reclamación no versa sobre un servicio de pago y el cliente es un consumidor residente en la Unión Europea, y dos meses si la queja o reclamación no versa sobre un servicio de pago y el cliente es un consumidor no residente en la Unión Europea o es un no consumidor.

Sólo en caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros será de un año, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente, en virtud del artículo 18.1 e) de la Ley 7/2017.

Si la resolución se comunica al reclamante antes de la finalización del plazo de dos meses, éste podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sin esperar a la finalización de dicho plazo de dos meses. En el caso de reclamaciones de servicios de pago, el plazo será de quince días hábiles.

Artículo 19. Contenido y notificación de la resolución

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos bancarios. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Las resoluciones del Servicio mencionarán expresamente a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor financiero que corresponda por razón de la materia, producto o servicio financiero objeto de la queja o reclamación.

Una vez dictada la resolución, será notificada al reclamante en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha de la resolución, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.



Artículo 20. Efectos de la resolución para el reclamante y para MIRABAUD España

Una vez finalizada la resolución dictada por Servicio de Atención al Cliente, ésta tendrá el carácter vinculante para MIRABAUD, que se encargará de su materialización.

Artículo 21. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Director General de la Sucursal un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- 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.
- Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre MIRABAUD España y sus clientes. Asimismo, MIRABAUD España podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Un resumen de Informe se integrará en la Memoria Anual de cada una de las Entidades del Grupo sujetas a este reglamento.

Anexo 1. ENTIDADES SUJETAS AL REGLAMENTO

En el siguiente cuadro se detallan las entidades adheridas al Reglamento del Servicio de Atención al Cliente:

MIRABAUD & CIE (EUROPE), S.A., Sucursal en España
