

Reglamento para la Defensa del Cliente

AUREL BGC SAS, SUCURSAL EN ESPAÑA

Introducción

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el “**Reglamento**”) tiene la finalidad de dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de clientes de empresas de servicios de inversión, específicamente, a las disposiciones del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y 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 (la “**Orden**”), y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden.

En vista de lo anterior, el Reglamento prevé un procedimiento independiente de atención al cliente para la gestión de quejas y reclamaciones, comprometiéndose a implicar a todo el personal de **AUREL BGC SAS, SUCURSAL EN ESPAÑA** (en adelante, la “**Sucursal**” o “**Aurel BGC**”) en el correcto funcionamiento del servicio de atención al cliente.

El Reglamento deberá ser aprobado por el Director de la Sucursal y será objeto de verificación por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Capítulo 1: Disposiciones Generales

Artículo 1 - Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento será de aplicación a las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de Aurel BGC como consecuencia de la contratación de productos y servicios financieros proporcionados por Aurel BGC.
2. A efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá por queja cualquier pretensión que se refiera al funcionamiento de los servicios prestados a los clientes de Aurel BGC que sean debidas a tardanzas, faltas de atención del personal o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento; se entenderá por reclamación toda aquella pretensión dirigida a obtener la restitución de un interés legítimo o derecho de un cliente derivada de acciones u omisiones que impliquen incumplimiento de los contratos suscritos, de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros, de la normativa para la protección de los usuarios de servicios de inversión y de productos de ahorro (seguros y planes de pensiones).
3. Tendrán la consideración de clientes de Aurel BGC las personas físicas y jurídicas, españolas y extranjeras, que contraten, reciban o hayan recibido de Aurel BGC servicios financieros o hayan iniciado los trámites para contratarlos o recibirlos en un futuro inmediato.

Capítulo II: Del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 2 - Servicio de Atención al Cliente

1. El Servicio de Atención al Cliente de Aurel BGC se configura como un departamento separado y autónomo encargado de la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.
2. En particular, le corresponderán las siguientes funciones:
 - a. La tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones que se formulen ante la Sucursal;
 - b. Las funciones que las normas que resulten de aplicación le encomienden y, en general, cuantas funciones guarden relación con la adecuación y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros, de la normativa para la protección de los usuarios de productos de inversión y de ahorro, así como de los contratos celebrados con sus clientes;
 - c. La elaboración y elevación a la Dirección General de la Sucursal del informe anual sobre las incidencias sometidas a su conocimiento y cuantos otros le sean encomendados sobre materias relacionadas con su actividad;
 - d. El seguimiento de las incidencias derivadas de las reclamaciones, quejas y asuntos sometidos a su conocimiento;
 - e. La canalización de las relaciones y comunicaciones que, en asuntos propios de su competencia, deban ser cursadas con los distintos servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).
3. No obstante, no tendrán la consideración de quejas o reclamaciones a los efectos del presente Reglamento y quedará excluido de la competencia del Servicio de Atención al Cliente el conocimiento de las siguientes quejas y reclamaciones:
 - a. Las formuladas por quienes ostenten o hayan ostentado la condición de empleados de Aurel BGC y traigan causa directa o indirecta de su relación laboral;
 - b. Las que conlleven el ejercicio de acciones o recursos cuyo conocimiento corresponda a los distintos órganos judiciales, administrativos o arbitrales, nacionales o internacionales;
 - c. Las que no se refieran a operaciones concretas o no estén relacionadas con derechos o intereses legítimos legalmente reconocidos, derivados de los contratos, de la normativa de transparencia o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 3 - Organización del Servicio de Atención al Cliente

1. El Servicio de Atención al Cliente se integra en un departamento separado respecto de las restantes unidades y divisiones de la Sucursal de tal manera que se garantice que sus decisiones sean autónomas en el ámbito de su actividad evitando conflictos de interés. Estará dotado de los recursos humanos, materiales, técnicos, organizativos y de todo orden que resulten necesarios para cumplir sus funciones de acuerdo con los principios de imparcialidad y eficacia. Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, dependerá a efectos organizativos de la Dirección General de la Sucursal.
2. El Servicio de Atención del Cliente contará con un titular o Director que será el encargado de organizar el funcionamiento del servicio, ordenar y dirigir los recursos humanos, materiales y de todo orden de forma adecuada para la eficaz gestión de los asuntos a él encomendados.
3. Corresponde al titular del Servicio la adopción de los planes y las medidas de formación necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros, así como de las mejores prácticas financieras que en cada momento sea conveniente adoptar teniendo en cuenta las directrices y orientaciones dimanantes de los órganos directivos de la Sucursal o de su matriz en el Reino Unido.

Artículo 4.- Del titular del Servicio de Atención al Cliente

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente será elegido por el Director de la Sucursal. La designación deberá recaer en una persona que reúna la adecuada honorabilidad comercial y financiera y conozca o esté en condiciones de conocer las prácticas financieras, las normas sectoriales aplicables a la actividad de Aurel BGC y los Códigos, prácticas y normas internas aplicables al Grupo de Aurel BGC en su conjunto.
2. La duración del cargo de Director del Servicio de Atención al Cliente será de cuatro (4) años sin perjuicio de su renovación al término del primero o de cualquiera de sus mandatos.
3. Son causas de incompatibilidad para ser titular del Servicio el desempeño de cualquier función ejecutiva, comercial u organizativa distinta de las que le correspondan dentro del departamento en el que se integra el Servicio o el hecho de que manera generalizada y continuada en el tiempo concurren en él cualesquiera otras circunstancias que mermen su imparcialidad e independencia para el adecuado ejercicio de sus funciones.
4. La designación del Director del Servicio o renovación de su mandato será inmediatamente comunicada a los servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) y a la autoridad supervisora que corresponda por razón de la actividad de Aurel BGC.

5. El cese del Director del Servicio será acordado por la Dirección General de la Sucursal, en los casos de pérdida de la condición de empleado del Grupo de Aurel BGC, por propia iniciativa del titular, por la concurrencia en el interesado de cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad o por vencimiento del mandato salvo, en este último caso, que se proceda a su renovación.
6. El Director del Servicio será el responsable de que se adopten las medidas oportunas a fin de que los requerimientos y las solicitudes de colaboración que se reciban de los servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) se cursen y contesten por vía telemática cuando dicha forma de comunicación sea la instada por dichos servicios o resulte conveniente.

Artículo 5- Cooperación de los departamentos de la Sucursal así como de las entidades que forman parte del Grupo de Aurel BGC con el Servicio de Atención al Cliente

Todos los departamentos de la Sucursal así como de las entidades que forman parte del Grupo de Aurel BGC deberán prestar la colaboración que les sea requerida por el Servicio de Atención al Cliente para el adecuado desarrollo de sus funciones. La respuesta y cumplimentación de los trámites que sean solicitados por el Servicio de Atención al Cliente a los demás departamentos y entidades deberá ser lo más segura, inmediata y completa posible teniendo en cuenta la dificultad y complejidad de la información a recabar o de los trámites a llevar a cabo.

Artículo 6 - Información a los clientes

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 los servicios financieros.
2. Aurel BGC pondrá a disposición de sus clientes la información necesaria para que éstos puedan presentar las quejas y reclamaciones objeto de regulación en el presente Reglamento. En particular, velará por que se ponga a disposición de sus clientes tanto en el domicilio social (como en cualquier oficina abierta al público, en su caso), así como en la página web de la Sucursal (en el caso de que los contratos se hubieren celebrados por medios telemáticos o por política del Grupo se considera conveniente) al menos, la siguiente información:
 - a. La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de la dirección postal y electrónica a la que dirigir los escritos;
 - b. La obligación por parte de Aurel BGC de atender y resolver, en su caso, las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes dentro del plazo de dos (2) meses computadas desde la fecha de su presentación ante cualquier oficina de Aurel BGC abierta al público en España, ante el Servicio de Atención al Cliente o en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin compliance-paris@aurel-bgc.com;

- c. La dirección postal y electrónica a la que dirigir las quejas y reclamaciones a los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) a los que pueden dirigirse los clientes una vez agotada la vía del Servicio de Atención al Cliente;
 - d. Una versión actualizada del presente Reglamento para la Defensa del Cliente;
 - e. Una referencia a las normas reguladoras de la transparencia y protección del cliente de los servicios financieros en general.
3. Una copia de los documentos que contengan la información a la que se refiere el apartado anterior deberá estar disponible en cada oficina de Aurel BGC abierta al público en España para que cualquiera de sus clientes pueda acceder a ella. Asimismo, estará disponible en la Web (<https://www.aurel-bgc.com/fr/>) en un área debidamente identificada para facilitar su consulta.

Capítulo III: Del Procedimiento Aplicable a la Tramitación de las Quejas y Reclamaciones

Artículo 7- Iniciación

1. La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente de Aurel BGC dará lugar a la iniciación del oportuno procedimiento que se sustanciará de acuerdo con las reglas previstas en el presente capítulo.
2. Sólo darán lugar a la iniciación del procedimiento las quejas o reclamaciones presentadas, dentro del plazo indicado en el artículo 9, que reúnan los requisitos señalados en el artículo 1 y no se encuentren incurso en ninguna de las circunstancias previstas en el apartado 3 del artículo 2.

Artículo 8 - Contenido de las quejas y reclamaciones, forma y lugar de presentación

1. Las quejas y reclamaciones deberán presentarse por escrito y deberán contener, al menos, los siguientes elementos:
 - a. Nombre, apellidos y domicilio del cliente y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas incluidos su número de identificación fiscal;
 - b. Descripción clara, precisa y detallada de los hechos que fundamentan la queja o reclamación, sin que se requiera que el escrito contenga referencias a las normas, prácticas, usos o relaciones contractuales en las que se ampara la queja o reclamación;
 - c. Identificación de las personas, servicios, oficinas o departamentos que hayan intervenido en los hechos de los que nace la queja o reclamación;

- d. La concreción del derecho subjetivo o interés legítimo cuya restitución u observancia se reclama y, en su caso, la pretensión concreta que dirige;
 - e. La constancia expresa de que la pretensión objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
 - f. El lugar, la fecha y la firma del cliente.
2. Junto con el escrito deberán presentarse cuantos documentos sirvan de base para la pretensión concreta esgrimida en la queja o reclamación.
 3. La presentación podrá hacerse en soporte papel, por correo postal o mediante la entrega del escrito en que se contenga haciendo constar en el este último caso que se trata de una queja o reclamación dirigida al Servicio de Atención al Cliente, o electrónicamente, mediante correo electrónico o cualquier medio de comunicación telemático equivalente que permita dejar constancia de la remisión de la queja o reclamación, de su contenido, y de la identidad del cliente y del destinatario.
 4. Las quejas y reclamaciones deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente a alguna de las siguientes direcciones:
 - Edificio Gorbea 3 Calle Jose Bardesano 9, 28016 Madrid
 - 15-17, rue Vivienne, 75002 Paris, Francia
 - compliance-paris@aurel-bgc.com
 5. Si el medio de presentación de la queja o reclamación es telemático, deberá asimismo incluirse la dirección de correo o buzón electrónico del interesado. En este caso, se entenderá que el cliente tiene preferencia por este medio de comunicación, remitiéndose por tanto las comunicaciones y notificaciones que se envíen por este mismo medio a la dirección indicada hasta la terminación del procedimiento, incluida la decisión con la que concluya, salvo que el interesado manifieste expresamente lo contrario en cualquier momento durante la tramitación del procedimiento. Asimismo, se entenderá que la dirección de correo o buzón electrónico se mantiene invariable en tanto no se notifique otra nueva por parte del cliente, surtiendo efectos las notificaciones que se cursen a la dirección inicialmente comunicada.
 6. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, si Aurel BGC considerase que, de acuerdo con las circunstancias y aplicaciones tecnológicas de cada momento, la remisión al interesado de comunicaciones a través de técnicas telemáticas pudiera conllevar riesgos que afecten a su integridad, confidencialidad o autenticidad, podrán remitirse las comunicaciones que deban tener lugar en el curso del procedimiento a través de canales o medios distintos del telemático, justificándolo debidamente en las comunicaciones.

A tales efectos, Aurel BGC informará debidamente acerca de las condiciones de seguridad que ofrecen en cada momento los distintos canales telemáticos que permitan el acceso de los clientes y relacionará cuáles ofrecen las garantías de autenticidad,

confidencialidad e integridad suficientes a efectos de la tramitación telemática integral de los procedimientos.

Artículo 9- Plazo de presentación

El plazo de presentación será de dos (2) años a contar desde la fecha en que el cliente hubiera tenido conocimiento de los hechos o circunstancias que motivan la queja o reclamación.

Artículo 10 - Admisión a trámite

1. El Servicio de Atención al Cliente registrará la entrada de la queja o reclamación del cliente y procederá a la apertura del correspondiente expediente tan pronto como:
 - a. La hubiera recibido directamente del cliente reclamante;
 - b. La hubiera recibido de la oficina a la que el reclamante hubiera dirigido inicialmente su escrito de queja o reclamación. En este caso, si la oficina no hubiera estimado la queja o reclamación del cliente, quedará obligada a informar de su decisión al reclamante informándole de que la traslada al Servicio de Atención al Cliente para su consideración, adjuntando copia de su respuesta argumentada al cliente e incorporando el escrito inicial del reclamante junto con todos los documentos, en soporte papel o electrónico, que reflejen los trámites, comunicaciones y actuaciones que se hubieran practicado, hasta ese momento, para su resolución.
2. A efectos del cómputo del plazo máximo de resolución del expediente, se tendrá por fecha de iniciación la fecha de recepción del escrito que contenga la queja o reclamación presentada directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, la fecha de recepción (mediante el sellado del escrito) en las oficinas de Aurel BGC abiertas al público en España o la fecha de recepción en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin compliance-paris@aurel-bgc.com.
3. 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 requerirá al reclamante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. En este caso, se interrumpirá el plazo máximo de duración del procedimiento durante el periodo comprendido entre la remisión de la solicitud de subsanación de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias de Aurel BGC y la de la recepción de dicha subsanación en el Servicio de Atención al Cliente.
4. El Servicio de Atención al Cliente acordará la inadmisión de la queja o reclamación en los siguientes supuestos:
 - a. Si la queja o reclamación contuviese algún defecto insubsanable;
 - b. Si la queja o reclamación se hubiese interpuesto fuera de plazo;

- c. En los casos previstos en el apartado 3 del artículo 2;
 - d. En los supuestos en los que se reproduzcan quejas o reclamaciones anteriores ya resueltas entre las que haya identidad de personas, cosas y causa de pedir.
5. En los supuestos previstos en el apartado anterior, inmediatamente después de advertir la concurrencia de una posible causa de inadmisibilidad en la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente comunicará esta circunstancia al interesado para que, en un plazo que no exceda de diez (10) días, alegue lo que a su derecho o interés convenga. Si el interesado no formula alegaciones o si las formuladas no desvirtúan la inadmisibilidad advertida inicialmente, se acordará así por el Servicio de Atención al Cliente notificándose al interesado.
 6. Inmediatamente después de acordar la admisión a trámite, se notificará esta circunstancia al interesado, informándole que el plazo máximo de dos (2) meses para la resolución del expediente se computará desde la fecha de recepción del escrito que contenga la queja o reclamación en cualquiera de los medios definidos en el apartado segundo del presente artículo.

Artículo 11 — Tramitación

1. Una vez admitida a trámite la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente recabará cuantos informes, aclaraciones, opiniones, pruebas e información adicional considere relevantes para poder fundar la resolución que ponga fin al expediente.
2. Los documentos, en soporte papel o electrónico, en los que se recojan las diligencias y trámites practicados y la información obtenida durante la instrucción del procedimiento se incorporarán al expediente.

Artículo 12 - Plazo máximo de resolución

1. La duración del procedimiento de tramitación de las quejas y reclamaciones no podrá exceder de dos (2) meses desde la fecha en que se acuerde la admisión a trámite y se comenzará a computar desde la fecha de su presentación ante cualquier oficina de Aurel BGC abierta al público en España, ante el Servicio de Atención al Cliente o en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin compliance-paris@aurel-bgc.com.
2. Si durante la tramitación del expediente fuera necesario recabar informaciones, opiniones, pruebas o cualquier otro tipo de colaboración solicitada al reclamante para subsanar los errores a los que se refiere el apartado 3 del artículo 10, se suspenderá el curso del procedimiento desde que se expida la solicitud dirigida a tal fin hasta la cumplimentación de aquélla interrumpiéndose el cómputo del plazo máximo para resolver durante dicho período.

Artículo 13 - Terminación del procedimiento

1. El procedimiento concluirá con la oportuna decisión que deberá ser firmada por el Director del Servicio de Atención al Cliente o persona del Servicio con atribuciones suficientes para la toma de decisión sobre el expediente. La decisión, que deberá ser motivada, contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada haciendo expresa referencia a las cláusulas contractuales, normas generales o sectoriales, buenas prácticas y normas de transparencia o usos financieros en que se funde. Cuando sea estimatoria respecto de las pretensiones del cliente, delimitará los derechos e intereses legítimos afectados y, en su caso, el modo en que deberá procederse para su restitución o restablecimiento. En este último caso, las áreas, centros, oficinas o divisiones afectadas por la decisión quedarán vinculados por lo que en ella se establezca y deberán ejecutarla de manera inmediata.
2. Si el Servicio de Atención al Cliente se apartase de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.
3. Las decisiones advertirán al cliente del derecho que le asiste de reproducir su pretensión ante los servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección de Seguros y Fondo de Pensiones) que corresponda por razón de la materia en caso de no estar conforme con los términos de la decisión que se adopte.
4. No obstante lo anterior, si a la vista de la queja o reclamación y la información que obre en el expediente, el Servicio de Atención al Cliente considera que debe rectificarse la actitud con el reclamante, a plena satisfacción de éste, se acordará el oportuno allanamiento justificándose documentalmente y notificándose al órgano competente de la división afectada y al interesado.
5. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la terminación inmediata del procedimiento en lo que al interesado se refiere. No obstante lo anterior, si el Director del Servicio de Atención al Cliente lo considerara oportuno, por favorecer el cumplimiento de las normas aplicables, las buenas prácticas y transparencia o los usos financieros, acordará, desde el punto de vista interno, la continuación del procedimiento en el marco de su función protectora de la transparencia financiera, de los clientes de Aurel BGC y las buenas prácticas y los usos financieros acordando en la decisión que se dicte las medidas que considere oportunas a tal efecto.
6. Salvo en el supuesto previsto en el apartado 5, las decisiones que pongan fin al procedimiento incoado con ocasión de la presentación de una queja o reclamación deberán ser notificadas al interesado en el plazo máximo de diez (10) días naturales contados desde la fecha en que se dicten.

Capítulo 1V: Disposiciones Finales

Artículo 14 - Informe anual del Servicio de Atención al Cliente

1. El Servicio de Atención al Cliente elaborará un informe anual que contendrá, al menos, los siguientes apartados:

- a. Estadística de las quejas y reclamaciones recibidas, las admitidas, las estimadas, distinguiendo entre las estimadas en todo o en parte, las que posteriormente se han remitido a los servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) así como cualquier otra que se considere relevante, comparando las cifras del año en curso con las de los años anteriores;
 - b. Relación de las causas que con mayor frecuencia dan lugar a la inadmisibilidad de las quejas y reclamaciones; motivos y cuestiones más frecuentemente planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías reclamadas o importes afectados medios;
 - c. Descripción de los criterios generales contenidos en las decisiones;
 - d. Relación de propuestas y recomendaciones para reforzar la protección de los clientes, evitar futuras quejas y reclamaciones, reforzar la transparencia y las buenas prácticas financieras y contribuir el mejor y más riguroso cumplimiento de las normas que resulten de aplicación a la actividad de Aurel BGC;
 - e. Información relativa al grado de cumplimiento o asunción de las recomendaciones formuladas en ejercicios anteriores.
2. El informe correspondiente a cada año natural será elevado a la Dirección General de la Sucursal dentro del primer trimestre del año siguiente.
 3. En la Memoria Anual de Aurel BGC se incluirá un resumen del informe cuya elaboración corresponderá al Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 15 — Modificación

1. El Reglamento podrá ser modificado por el Director de la Sucursal respetando siempre la normativa de transparencia y protección vigente en cada momento. Cualquier modificación deberá remitirse a la CNMV para su verificación.