

**REGLAMENTO  
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE  
DE URSUS-3 CAPITAL, A.V., S.A.**

**CIF: A86796182**

**Nº REGISTRO CNMV: 251**

**DIRECCIÓN: Calle Juan Hurtado de Mendoza, 15, 28036 Madrid**

**TLF: 913 501 689**

Aprobado por el Consejo de Administración de URSUS-3 CAPITAL, A.V., S.A. en su reunión del día 01.08.2013

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE  
DE URSUS-3 CAPITAL, A.V., S.A.**

**INDICE**

<b>PREÁMBULO</b> .....	<b>3</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>3</b>
ARTICULO 1. OBJETO.....	3
ARTICULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>3</b>
ARTICULO 3. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	3
ARTICULO 4. DURACIÓN DEL MANDATO DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	3
ARTICULO 5. INCOMPATIBILIDADES DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
ARTICULO 6. CESE DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
ARTICULO 7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
ARTICULO 8. COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>5</b>
ARTICULO 9. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES POR LOS CLIENTES.....	5
ARTICULO 10. COLABORACIÓN.....	5
ARTICULO 11. OBJETO, FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	5
ARTICULO 12. ADMISIÓN A TRÁMITE.....	6
ARTICULO 13. TRAMITACIÓN.....	7
ARTICULO 14. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.....	7
ARTÍCULO 15. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN.....	8
ARTÍCULO 16. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA CNMV.....	8
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>8</b>
ARTÍCULO 17. INFORME ANUAL.....	8
<b>DISPOSICIÓN TRANSITORIA</b> .....	<b>9</b>
<b>DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA</b> .....	<b>9</b>
<b>DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA</b> .....	<b>9</b>
<b>APÉNDICE NORMATIVO</b> .....	<b>10</b>
<b>ANEXOS. FORMULARIOS Y DOCUMENTOS UTILIZADOS</b> .....	<b>10</b>
<b>DATOS DEL CLIENTE</b> .....	<b>11</b>
<b>DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL</b> .....	<b>11</b>
<b>DATOS DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN</b> .....	<b>11</b>

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE URSUS-3 CAPITAL, A.V., S.A.**

### **Preámbulo**

La Orden de 11 de marzo de 2004 del Ministerio de Economía ECO/734/2004 regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, publicada en el BOE núm. 72 de 24 de Marzo de 2.004

La citada disposición prevé que las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un Departamento o Servicio de atención al cliente único para todo el grupo.

### **CAPITULO I**

#### **Artículo 1. Objeto.**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimiento de selección y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo establecido en la Orden citada en el preámbulo.

#### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

Las normas y procedimientos que se desarrollan en este Reglamento son de aplicación por igual a todos las unidades organizativas de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. y a aquellas personas y entidades que mantengan un contrato de representación con URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A.

### **CAPITULO II**

#### **Artículo 3. Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente.**

1. Dentro de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. se crea el Servicio de Atención al Cliente, cuyo titular será designado por el Consejo de Administración.
2. El titular del Servicio de Atención al Cliente reunirá los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contará con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en el artículo 5 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004.
3. La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente se comunicará al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

#### **Artículo 4. Duración del mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente.**

El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de un año. Se considerará renovado tácitamente, por igual período anual, salvo revocación expresa del órgano que lo designó.

#### **Artículo 5. Incompatibilidades del titular del Servicio de Atención al Cliente.**

Serán causas de Incompatibilidad para la designación de titular del Servicio de Atención al Cliente, el desarrollo en cualquier unidad organizativa, de funciones relacionadas con la actividad comercial y operativa y cualquier otra que pudiera generar conflictos de interés.

#### **Artículo 6. Cese del titular del Servicio de Atención al Cliente.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones por:

1. El cumplimiento del plazo para el que fue designado, salvo aplicación de la forma de renovación establecida en el artículo 4 anterior.
2. Desarrollo de funciones o competencias en URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. que implique causa de incompatibilidad para el cargo de acuerdo con el artículo 5 anterior.
3. Imposibilidad física de su desempeño u otro tipo de incapacidad sobrevenida.
4. Acuerdo del Consejo de Administración de revocación del nombramiento, aún dentro del plazo de vigencia del mismo, fundado en una actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo, previa instrucción del correspondiente expediente.
5. Condena por delito en sentencia firme.
6. Renuncia.

Vacante el cargo, URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

#### **Artículo 7. Servicio de Atención al Cliente.**

1. El Servicio de Atención al Cliente mantendrá su separación respecto de los servicios comerciales y operativos existentes en URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A., de forma que se garantice que el servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.
2. URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. se asegurará de que el Servicio estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, ampliándolos en lo procedente al volumen de reclamaciones que haya de tramitar.
3. Las personas que formen parte de la plantilla de este Servicio, dispondrán de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.
4. El Servicio de Atención al Cliente dependerá directamente del Consejo de Administración de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A.

#### **Artículo 8. Competencias del Servicio de Atención al Cliente.**

El Servicio tiene como función primordial la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. derivados de forma general de sus relaciones con la misma, y en especial respecto de operaciones, contratos o servicios financieros realizados, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En función de lo indicado corresponde al Servicio:

1. La instrucción de los expedientes que se tramiten para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. presenten, directamente o mediante representación.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 2, punto 2 de la orden ECO/734/2004, las quejas y reclamaciones de los clientes habrán de referirse a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros en particular, del principio de equidad.

2. Presentar, formular y realizar ante URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. informes, recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos de su competencia y que estime que pueden favorecer las relaciones de equidad y confianza que deben existir entre URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. y sus clientes.
3. Emitir decisión motivada en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación ante este servicio. Finalizado dicho plazo el cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

### **CAPITULO III**

#### **Artículo 9. Plazo de presentación de quejas o reclamaciones por los clientes.**

1. A los efectos de lo previsto en la Orden ECO/734/2004, los clientes podrán presentar quejas o reclamaciones durante los dos años posteriores al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
2. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo señalado no serán atendidas por el Servicio de Atención al cliente, que las dirigirá a URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. para su conocimiento y tramitación correspondiente.

#### **Artículo 10. Colaboración.**

Corresponderá a URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. organizar la estructura interna del Servicio de Atención al Cliente, de acuerdo con las siguientes directrices:

1. Asegurar que todos los departamentos y servicios prestan su apoyo al Servicio de Atención al Cliente en la tramitación y resolución de los expedientes de quejas y reclamaciones, suministrando en especial toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.
2. Poner a disposición de sus clientes, en todas y cada de sus oficinas abiertas al público, así como en su página Web, la siguiente información.
  - a. Existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio.
  - b. Obligación de la entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación.
  - c. El contenido del presente Reglamento.
  - d. Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica.
  - e. Referencia a la necesidad de agotar primero la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV mencionado en el apartado anterior.
  - f. Referencia a la normativa sobre transparencia y protección del cliente.
3. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto de la actuación del Servicio de Atención al cliente y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado 4 del Artículo 6 de este Reglamento.

#### **Artículo 11. Objeto, forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.**

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 1 del presente Reglamento, el objeto del mismo es atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas y jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan las condiciones de usuarios de los servicios financieros (el cliente) prestados por la Sociedad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya

se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros en particular, del principio de equidad.

En consecuencia, los clientes de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. han sido tratados negligentemente, de forma incorrecta o no ajustado a derecho.

El procedimiento para la formulación de quejas y reclamaciones es el siguiente:

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

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
  - a. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y CIF y datos referidos a registro público, para las jurídicas.
  - b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
  - c. Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - d. 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.
  - e. Cualquier otra circunstancia que estime conveniente.
  - f. Lugar, fecha y firma.
3. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales en que se fundamente su queja o reclamación, que obren en su poder.
4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público del URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A., así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin y que figura en la página Web de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. que se facilita a la CNMV.
5. El coste para el cliente por la presentación y tramitación de cualquier queja o reclamación es gratuito.
6. El Servicio de Atención al Cliente le dirigirá carta, acusando recibo de su reclamación y de la fecha de presentación de la misma ante el Servicio, a efecto del cómputo de los dos meses a que hace referencia el punto 3 del Artículo 9 de este Reglamento.

#### **Artículo 12. Admisión a trámite**

1. Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura de expediente. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A.
2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos de la queja o reclamación, se requerirá al firmante 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.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en este Reglamento.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de la quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
  - a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
  - b. 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.
  - c. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden Ministerial de 11 de Marzo de 2004.
  - d. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
  - e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en este reglamento.
4. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio deberá abstenerse de tramitar la primera.
5. 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. El rechazo de la admisión a trámite de una queja o reclamación supone que no pueda volver a ser planteada ante el Servicio.

#### **Artículo 13. Tramitación.**

El Servicio de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación del expediente, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A., cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A., contestarán a los requerimientos del Servicio en los plazos prudenciales fijados por el Servicio para su cumplimentación, sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar diez días naturales.

#### **Artículo 14. Allanamiento y desistimiento.**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. rectificase su situación con el reclamante, a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente 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, comunicándose formalmente al reclamante.
2. 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 de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo a los solos efectos de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **Artículo 15. Finalización y notificación.**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente. A partir de ese plazo el reclamante puede acudir al Servicio de reclamaciones de la CNMV.
2. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberá aportarse las razones que lo justifiquen.

Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

4. URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A... ejecutará la resolución sin demora alguna, dentro del plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo establecido para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. la aceptación del reclamante.
5. Realizado lo anterior se procederá al archivo del expediente.

#### **Artículo 16. Relación con el Servicio de reclamaciones de la CNMV.**

URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través del Servicio de Atención al Cliente.

### **CAPITULO IV**

#### **Artículo 17. Informe Anual.**

1. Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá el siguiente contenido mínimo:
  - a. 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.
  - b. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
  - c. Criterios generales contenidos en las decisiones.
  - d. Recomendaciones o sugerencia 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 las sociedades del Grupo y sus clientes.



2. Al menos un resumen del Informe se incorporará en la memoria anual de las entidades.

**Disposición transitoria.**

Los expedientes de quejas o reclamaciones que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación del presente Reglamento, se ajustarán, en lo posible, a las reglas contenidas en el mismo y en su defecto, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.

**Disposición final primera.**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A., previa verificación por la CNMV.

**Disposición final segunda.**

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración.

### **Apéndice Normativo.**

- Ley 44/2002 de 22 de Noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- Ley 35/2003, de 4 de Noviembre de Instituciones de Inversión Colectiva.
- Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- 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.
- Circular 1/1996, de 27 de marzo, de la CNMV, sobre normas de actuación, transparencia e identificación de los clientes en las operaciones del mercado de valores.

### **ANEXOS. Formularios y documentos utilizados.**

1. Formulario de presentación de queja o reclamación.
2. Carta de admisión a trámite de la queja o reclamación.
3. Carta de rechazo de la queja o reclamación.
4. Carta de solicitud de información o documentación al cliente.
5. Carta de comunicación de la decisión motivada, adoptada por el Servicio de Atención al Cliente.

CTA. DE OPERACIONES
---------------------

CTA. DE EFECTIVO ASOCIADA
---------------------------

OFICINA
---------

ASESOR
--------

CÓDIGO
--------

PROTECCIÓN DE DATOS
---------------------

### DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE / RAZÓN SOCIAL	APELLIDOS	DNI / CIF
-----------------------	-----------	-----------

(En el caso de Sociedades)

FECHA DE CONSTITUCIÓN	NOTARIO	COLEGIO NOTARIAL	Nº PROTOCOLO
TOMO	FOLIO	HOJA	INSCRIPCIÓN

DOMICILIO	NÚMERO	PISO	PUERTA
LOCALIDAD	PROVINCIA	C. POSTAL	PAÍS

### DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE	APELLIDOS	DNI
--------	-----------	-----

DOMICILIO	NÚMERO	PISO	PUERTA
-----------	--------	------	--------

LOCALIDAD	PROVINCIA	C. POSTAL	PAÍS
-----------	-----------	-----------	------

TELÉFONO CONTACTO 1	TELÉFONO CONTACTO 2	TELÉFONO CONTACTO 3
---------------------	---------------------	---------------------

### DATOS DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

ENTIDAD ANTE QUIEN SE PRESENTA	ORIGEN DE LOS HECHOS( Departamento / Servicio)
--------------------------------	--

MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN (puede completarse en documento adjunto)
---

PRUEBAS DOCUMENTALES SOBRE LAS QUE SE FUNDAMENTA LA QUEJA O RECLAMACIÓN (Contratos, extractos, justificantes de operaciones, etc.)
--

CUALQUIER OTRA CIRCUNSTANCIA QUE ESTIME CONVENIENTE:
--

El/los cliente/s manifiesta/n no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

**EL/LOS CLIENTE/S**

En ..... a ..... de ..... de .....

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal, le/s informamos que los datos que se facilitan en este impreso serán tratados por el Servicio de Atención al Cliente de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A., con el exclusivo fin de tramitar la queja o reclamación formulada, quedando incorporados a un fichero responsabilidad de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A., con domicilio en c/ Juan Hurtado de Mendoza, 15 post. Entrepantalla dcha. 28036 Madrid, donde podrá/n en su caso dirigirse para ejercer los derechos de acceso, oposición, rectificación o cancelación.

D.  
CL

**Asunto: Admisión a trámite de la reclamación**

**Cta. De Operaciones:**

**Titular:**

**Motivo de la Reclamación:**

**Fecha límite resolución:**

**Nº Expediente:**

Estimado cliente:

Su reclamación de referencia, presentada en \_\_\_\_\_, oficina de \_\_\_\_\_ con fecha ..... de ..... de 20XX, ha sido recibida en este Servicio de Atención al Cliente de URSUS-3-CAPITAL, A V, S.A. con fecha .....y le comunicamos su admisión a trámite, con el número de expediente que se detalla.

La fecha límite para resolver este expediente, ha sido fijada de conformidad con el artículo 15 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 entidades financieras, que determina un plazo máximo de dos meses a partir de la fecha de recepción en este servicio.

Dentro de ese plazo, y en menor tiempo si es posible, emitiremos decisión motivada, que le comunicaremos oportunamente.

Si necesita cualquier aclaración sobre el particular, le rogamos se dirija a este servicio a través de los medios que le indicamos:

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE -- QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**Tlfno.:**

**Fax:**

**Correo electrónico:**

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para saludarle atentamente

D.  
CL

**Asunto: Admisión a trámite de la reclamación: Rechazo de la reclamación**

**Cta. De Operaciones:**

**Titular:**

**Motivo de la Reclamación:**

**Fecha límite resolución:**

**Nº Expediente:**

Estimado cliente:

Su reclamación de referencia, presentada en \_\_\_\_\_, oficina de \_\_\_\_\_ con fecha ..... de ..... de 20XX, ha sido recibida en este Servicio de Atención al Cliente de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. con fecha .....y le comunicamos su admisión a trámite, con el número de expediente que se detalla.

Le informamos que tras ser revisada, y en cumplimiento del Artículo 12, punto 3 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, su queja o reclamación ha sido rechazada por el siguiente motivo:

[Indicar, de forma personalizada, los motivos de rechazo teniendo en cuenta los casos que contempla la normativa]

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- 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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de esta Orden.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

Si en el plazo de diez días naturales a contar a partir de la recepción de esta comunicación no se recibieran alegaciones por su parte en el **Servicio de Atención al Cliente – Quejas y Reclamaciones, C/ Juan Hurtado de Mendoza, 15 posterior. Entreplanta Dcha. Madrid 28036**, la queja o reclamación se archivará sin más trámite.

En caso de disconformidad con el resultado de la resolución de su expediente, y en cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, le informamos que puede acudir a [Indicar los datos del Servicio de Reclamaciones de la CNMV] para presentar alegaciones al pronunciamiento que este Servicio de Atención al Cliente – Quejas y Reclamaciones ha realizado de su expediente.

Sin otro particular, le saluda atentamente

**Asunto: Admisión a trámite de la reclamación: Solicitud de información o documentación**

**Cta. De Operaciones:**

**Titular:**

**Motivo de la Reclamación:**

**Fecha límite resolución:**

**Nº Expediente:**

Estimado cliente:

Su reclamación de referencia, presentada en \_\_\_\_\_, oficina de \_\_\_\_\_ con fecha ..... de ..... de 20XX, ha sido recibida en este Servicio de Atención al Cliente de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. con fecha .....y le comunicamos su admisión a trámite, con el número de expediente que se detalla.

Le informamos que tras ser revisados los datos de la misma, y en cumplimiento del Artículo 12, punto 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, su queja o reclamación no se encuentra lo suficientemente acreditada.

A continuación le informamos de los datos necesarios para continuar el expediente de la queja o reclamación:

[Indicar, de forma personalizada, los datos que faltan teniendo en cuenta los casos que contempla la normativa]

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado 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.
- 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 hubieran 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.
- Pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamentan la queja o reclamación

Estos datos deberán ser remitidos al **Servicio de Atención al Cliente – Quejas y Reclamaciones, C/ Juan Hurtado de Mendoza, 15 posterior. Entreplanta Dcha. Madrid 28036**, en el plazo de diez días naturales a contar a partir de la recepción de esta comunicación. En el caso de no recibir la documentación solicitada, la queja o reclamación se archivará sin más trámite.

Sin otro particular, le saluda atentamente

**Asunto: Notificación de la resolución de su reclamación**

**Cta. De Operaciones:**

**Titular:**

**Motivo de la Reclamación:**

**Fecha límite resolución:**

**Nº Expediente:**

Estimado cliente:

Con relación al expediente abierto [Indicar la codificación del expediente] motivado por su queja o reclamación presentada en [indicar el lugar dónde se ha presentado la queja o reclamación por parte del cliente] con fecha [indicar la fecha de entrada de la reclamación], le informamos que la resolución adoptada por el Servicio de Atención al Cliente – Quejas y Reclamaciones de URSUS-3 CAPITAL, AV, S.A. es la siguiente:

- Explicación de la decisión adoptada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberá aportarse las razones que lo justifiquen.
- Indicar, si procede, la fecha de ejecución de la resolución adoptada.

En caso de disconformidad con el resultado de la resolución de su expediente, y en cumplimiento 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 entidades financieras, le informamos que puede acudir a [Indicar los datos del Servicio de Reclamaciones de la CNMV] para presentar alegaciones al pronunciamiento que el Servicio de Atención al Cliente – Quejas y Reclamaciones ha realizado de su expediente.

Sin otro particular, le saluda atentamente