

A CAPITAL BB, A.V., S.A. (Nº de registro en
CNMV _)

Reglamento para la Defensa del Cliente

DIRECCIÓN DE LA OFICINA OPERATIVA DE LA SOCIEDAD

Aprobado mediante acuerdo del Consejo de Administración de la
Sociedad adoptado con fecha __ de __ de ____

7

A CAPITAL BB, A.V., S.A.
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

CONTENIDO

CAPÍTULO I.- Del Reglamento y del Servicio de Atención al Cliente	3
Artículo 1º.- Objeto del presente Reglamento.	3
Artículo 2º.- Competencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente.....	3
Artículo 3º.- Exclusiones	3
CAPÍTULO II.- De la autonomía y los medios. Obligaciones de la Sociedad. Información a Usuarios de Servicios	4
Artículo 4.- Autonomía y medios	4
Artículo 5.- Obligaciones de la Sociedad.....	4
Artículo 6.- Información a los Usuarios.....	4
CAPÍTULO III.- Del Titular del Servicio	5
Artículo 7º.- Designación y requisitos. Sustitución. Incompatibilidades.	5
Artículo 8º.- Duración del cargo.	5
Artículo 9º.- Cese.	5
CAPÍTULO IV.- De las quejas y reclamaciones.....	6
Artículo 10ª.- Plazo y lugar de presentación	6
Artículo 11º.- Contenido del escrito de presentación	6
Artículo 12.- Admisión de la queja o reclamación y acuse de recibo.....	6
Artículo 13.-Inadmisibilidad de la queja o reclamación.....	7
Artículo 14.- Tramitación	7
Artículo 15.- Acuerdo amistoso, allanamiento y desistimiento.....	8
Artículo 16º.- Plazo, contenido y forma de notificación de la resolución.	8
Artículo 17.- Relación con los Comisionados	8
CAPÍTULO V.- Del Informe Anual	8

5

A CAPITAL BB, A.V., S.A.
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Artículo 18. Contenido del Informe9

Disposición Final.- Entrada en vigor9

5

CAPÍTULO I.- DEL REGLAMENTO Y DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 1º.- OBJETO DEL PRESENTE REGLAMENTO.

El Consejo de Administración de la Sociedad ha aprobado el presente Reglamento de conformidad con lo establecido en la Orden ECO 734/2004, de 1 de marzo (BOE nº 72, de 24 de marzo de 2004), al objeto de establecer y regular la estructura, competencia, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente ("el Servicio") implantado por la Sociedad al objeto de atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes. Será órgano competente para su modificación el Consejo de Administración, debiendo someter las modificaciones a la CNMV con carácter previo a su implantación.

ARTÍCULO 2º.- COMPETENCIA Y FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Constituye función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de la Entidad que deriven de sus relaciones con la misma, así como promover que las citadas relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Al no disponer la Sociedad de un Defensor del Cliente, corresponde al Servicio el conocimiento y resolución de cuantas quejas y reclamaciones pudieran presentar los usuarios de los servicios de inversión de la Sociedad y vayan referidas a sus intereses y derechos, ya deriven estos de los contratos, de la normativa de transparencia y protección del cliente o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad, y ello con independencia de la cuantía y fondo del asunto,

En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:

- a) Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios financieros y, en general, con respecto a sus relaciones con la Entidad.
- b) Conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la propia Entidad le someta respecto de sus relaciones con sus clientes cuando la misma Entidad lo considere oportuno.
- c) Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.
- d) En caso de controversia o desacuerdo entre la Entidad y cualquiera de sus clientes, podrá asumir un papel de mediación entre ambos a efectos de intentar promover una solución amistosa entre las partes.

ARTÍCULO 3º.- EXCLUSIONES

Se encuentran excluidas en todo caso de la competencia del Servicio el conocimiento de las siguientes cuestiones:

A CAPITAL BB, A.V., S.A.
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

- a) Las relativas a relaciones entre la Sociedad y sus directivos, empleados o colaboradores, salvo que la cuestión derive exclusivamente de la actuación como cliente de la Entidad de cualquiera de ellos, en su caso.
- b) Las relativas a relaciones entre la Sociedad y sus accionistas, salvo que la cuestión derive exclusivamente de la actuación como cliente de la Entidad de cualquiera de ellos, en su caso.
- c) Las referidas a decisiones de la Sociedad en orden a concertar, o no, un contrato, o realizar una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como acerca de sus pactos o condiciones.
- d) Las que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o mediante arbitraje.

CAPÍTULO II.- DE LA AUTONOMÍA Y LOS MEDIOS. OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD. INFORMACIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS

ARTÍCULO 4.- AUTONOMÍA Y MEDIOS

En el desarrollo de sus funciones, el Servicio actuará con plena autonomía en la toma de sus decisiones, para lo que la Sociedad adoptará las medidas necesarias para su separación de los departamentos comerciales y operativos de la Sociedad de manera que se eviten los conflictos de interés.

Para proveer al adecuado funcionamiento del Servicio, la Sociedad se asegurará de que el mismo se encuentra dotado de los medios técnicos, materiales, organizativos y humanos que le permitan cumplir eficazmente sus funciones.

ARTÍCULO 5.- OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD

Con carácter general, se establecen las siguientes obligaciones para la Sociedad y cada uno de sus departamentos y áreas:

- a) Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b) Dar cumplimiento efectivo a los deberes de información previstos en el artículo 6 de este Reglamento.
- c) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión relativa al cese de las personas encargadas del Servicio.

ARTÍCULO 6.- INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

La Sociedad pondrá a disposición de sus clientes, en todas las oficinas abiertas al público y en su página web, la siguiente información:

- a) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

A CAPITAL BB, A.V., S.A.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación ante el Servicio.
- c) Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente, así como al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), con especificación de su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquel.
- d) El texto del presente Reglamento

CAPÍTULO III.- DEL TITULAR DEL SERVICIO

ARTÍCULO 7º.- DESIGNACIÓN Y REQUISITOS. SUSTITUCIÓN. INCOMPATIBILIDADES.

La designación del Titular del Servicio corresponde al Consejo de Administración de la Sociedad, que tendrá también potestad para su renovación, sustitución o cese. Cualquiera de estas circunstancias habrá de ser comunicada al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la CNMV, así como a la CNMV. En los supuestos de cese o renuncia al cargo, deberá proveerse por el Consejo de Administración a verificar nueva designación en el tiempo más breve posible, y en cualquier caso antes del transcurso de tres semanas desde su acaecimiento.

La designación del titular del Servicio habrá de recaer, en todo caso, en personas que cuenten con la debida honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones. En consecuencia, en el titular del Servicio deberán concurrir las siguientes condiciones:

- a) Haber venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
- b) Haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Sociedad.

Será incompatible con el ejercicio del cargo de titular del Servicio el desarrollo de cualquier función en los departamentos comerciales u operativos de la Sociedad.

En caso de que el titular del Servicio apreciara en el análisis de cualquier queja o reclamación la concurrencia de conflicto de interés, se abstendrá de conocer acerca de la misma, informando de tal circunstancia al Consejo de Administración de la Sociedad, que designará a otra persona para el conocimiento y resolución de la queja o reclamación en cuestión.

ARTÍCULO 8º.- DURACIÓN DEL CARGO.

El mandato del Titular del servicio tendrá una duración indefinida.

ARTÍCULO 9º.- CESE.

A CAPITAL BB, A.V., S.A.
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

El cese del titular del cargo tendrá lugar por la concurrencia de una cualquiera de las siguientes causas:

- a) Desarrollo de cualquier función en la Sociedad constitutiva de causa de incompatibilidad, según lo previsto en el artículo 7 del presente Reglamento.
- b) Incapacidad sobrevenida o cese de su vinculación con la Sociedad.
- c) Incumplimiento grave o reiterado de sus obligaciones y deberes.

CAPÍTULO IV.- DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

ARTÍCULO 10^a.- PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN

Las quejas o reclamaciones de los clientes en relación con las cuestiones determinadas en el artículo 2º del presente Reglamento 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, siendo rechazadas las presentadas transcurrido el citado plazo. En cualquier caso, el Servicio dará traslado a la Sociedad de cualquier queja o reclamación que le afecte.

Las quejas podrán presentarse, personalmente o mediante representación, mediante escrito en soporte papel o a través de comunicación dirigida a la dirección de correo electrónico (e-mail) que habilite la Sociedad a tal efecto y se hará pública en las oficinas de la Sociedad, en su página web, y a través de la página web de la CNMV.

ARTÍCULO 11^a.- CONTENIDO DEL ESCRITO DE PRESENTACIÓN

En el escrito por el que se presente ante el Servicio la queja o reclamación deberá constar, en todo caso, lo siguiente:

- 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 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 u oficinas, 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) Lugar, fecha y firma.

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

ARTÍCULO 12.- ADMISIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN Y ACUSE DE RECIBO

Recibida la queja o reclamación por la Entidad y previa comprobación de que la misma no hubiera sido resulta por el departamento o servicio objeto de la queja, se remitirá al Servicio, que notificará al reclamante la fecha de recepción a efectos de cómputo del plazo

20

A CAPITAL BB, A.V., S.A.
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

de resolución y abrirá el oportuno expediente. En ningún caso se solicitará al cliente la reiteración en la presentación de la queja o reclamación.

En caso de que no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que en el plazo de diez días naturales complete la documentación, apercibiéndole de que de no verificarlo en el citado plazo, se archivará la queja o reclamación sin ulterior trámite. El plazo empleado por el reclamante en la subsanación no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 16 del presente Reglamento

ARTÍCULO 13.-INADMISIBILIDAD DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

Únicamente podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones cuando se aprecien las siguientes circunstancias:

- 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 a intereses y derechos legalmente reconocidos al reclamante en su condición de cliente de la Entidad
- d) Cuando la queja o reclamación constituya reiteración de otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años establecido en el artículo 10 de este Reglamento para la presentación de quejas.

De no considerarse admisible la queja o reclamación por concurrir alguna de las anteriores causas, se pondrá dicho hecho en conocimiento del interesado mediante decisión motivada confiriéndole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. En caso de que tras la contestación del interesado se apreciara el mantenimiento de las causas de inadmisión, se le notificará la decisión final adoptada.

En caso de que por el Servicio se tuviera 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 la primera.

ARTÍCULO 14.- TRAMITACIÓN

En el curso de la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. El Servicio podrá establecer, de manera prudencial en cada caso, plazos para cumplimentar las solicitudes, sin que los mismos puedan superar los quince días.

A CAPITAL BB, A.V., S.A.
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

ARTÍCULO 15.- ACUERDO AMISTOSO, ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

El Servicio podrá, una vez conocido el asunto y antes de la emisión de su resolución, proponer a las partes cuantas vías de solución pudieran propiciar un acuerdo amistoso que, en caso de alcanzarse, resultará vinculante para las partes y motivará el archivo del expediente.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio, acompañando justificación documental.

El interesado podrá en cualquier momento anterior a la resolución comunicar su desistimiento expreso mediante escrito presentado ante la Entidad o el propio Servicio en cualquier momento anterior a la resolución.

De tener lugar cualquiera de las anteriores circunstancias, por el Servicio se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite, adoptando en su caso las partes las acciones acordes para dar cumplimiento a lo acordado, en su caso.

ARTÍCULO 16º.- PLAZO, CONTENIDO Y FORMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN.

La resolución deberá dictarse por el Servicio en el plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada, debiendo ser notificada al reclamante en el plazo máximo de diez días naturales desde su fecha, empleando para ello el mismo medio utilizado por el reclamante para interponer la queja o reclamación, a no ser que por este se hubiera designado otro medio admitido en derecho.

La resolución del Servicio será siempre motivada, contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación y habrá de fundarse en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela que resulten de aplicación, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

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

En cualquier caso, la resolución será vinculante para la Sociedad, debiendo ser ejecutada en el plazo fijado prudencialmente en la misma o pactado con el cliente, y contendrá mención expresa a la facultad que asiste al reclamante para acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente adscrito a la CNMV en caso de disconformidad con la misma.

ARTÍCULO 17.- RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS

La Sociedad atenderá, por medio de la persona que designe al efecto, los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen.

CAPÍTULO V.- DEL INFORME ANUAL

A CAPITAL BB, A.V., S.A.
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

ARTÍCULO 18. CONTENIDO DEL INFORME

El Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión en su caso, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, cuantías e importes afectados y clasificación de los reclamantes como minoristas, profesionales o contrapartes elegibles.
- 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 sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación o bien orientadas al perfeccionamiento de las relaciones con los clientes o a la búsqueda del mejor interés de éstos.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

DISPOSICIÓN FINAL.- ENTRADA EN VIGOR

La presente norma interna entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Administración, obligando desde ese momento a la Sociedad y a todos los sujetos implicados.

7