
Reglamento regulador del servicio de atención al cliente

**MFEX Mutual Funds Exchange Ab,
Sucursal en España**

Agosto 2020



MFEX Iberia: The Expert in Funds

Índice

1	Ámbito de aplicación.....	3
2	Servicio de atención al cliente.....	3
2.1	Características del titular del Servicio de Atención al cliente	3
2.2	Nombramiento de los miembros, y duración del mandato.....	3
2.3	Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y ceses.....	3
2.4	Funcionamiento del Servicio de atención al cliente: Relaciones con otros departamentos.....	4
2.5	Delimitación de las materias competencia del Servicio de atención al cliente.	4
3	Deberes de información.....	4
4	Procedimientos y plazos para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.....	5
4.1	Plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones.	5
4.2	Plazo para la resolución de las quejas o reclamaciones por el servicio de atención al cliente. 5	
4.3	Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.....	5
4.4	Admisión a trámite de la queja o reclamación.....	6
4.5	Causas por las que se rechazará la admisión a trámite.....	6
4.6	Tramitación, allanamiento y desistimiento.....	7
4.7	Finalización del procedimiento y notificación.....	7
5	Relación con el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente de la CNMV.....	8
6	Informe Anual.....	8
7	Vigencia del presente Reglamento.....	8

1 **Ámbito de aplicación**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente viene a dar cumplimiento de lo establecido en 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 cual desarrolla el Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero. En dichas normas se establecen, entre otras, la obligación a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y los derechos legalmente reconocidos, para lo que deberán contar con un servicio de atención al cliente que tendrá como objeto la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que pudieran presentar sus clientes.

2 **Servicio de atención al cliente**

2.1 **Características del titular del Servicio de Atención al cliente**

Los titulares del servicio de atención al cliente son personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Se entiende que concurre honorabilidad comercial y profesional en dichos titulares ya que los mismos han observado 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.

Asimismo, poseen conocimientos y experiencia a los efectos del cumplimiento de las funciones que se determinan en el presente reglamento, por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de MFEX.

2.2 **Nombramiento de los miembros, y duración del mandato.**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Director General de la Sucursal y ejercerá su cargo durante un plazo de tres años y podrá ser reelegido una o más veces por periodos de igual duración.

La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

2.3 **Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y ceses.**

Serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese como titular del Servicio de Atención al Cliente, el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Sucursal, el haber sido sancionado, por sentencia firme, por delito o por infracciones graves o muy graves, en aplicación de disposiciones reguladoras del sistema financiero y de las entidades que operan en el mismo, en aplicación de disposiciones de defensa de los consumidores y usuarios, en materia de violación de secretos, de abuso de información privilegiada en el mercado bursátil, de tráfico de influencias o de fraudes ilegales.

Adicionalmente serán también causas de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente: la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la entidad acordara su renovación, la incapacidad sobrevenida, su renuncia, y el acuerdo de la Entidad fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

2.4 Funcionamiento del Servicio de atención al cliente: Relaciones con otros departamentos.

En el caso de que el Titular del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal en alguna queja o reclamación pondrá en conocimiento dicha circunstancia inmediatamente a la dirección general de la Entidad y se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.

A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando se hubiera estado prestando servicios profesionales en el departamento o sucursal afectado por la queja o reclamación en el momento en que aquélla se produjo o desplegó sus efectos.

2.5 Delimitación de las materias competencia del Servicio de atención al cliente.

Serán competencia del Servicio de atención al cliente conocer, estudiar y resolver cualesquiera quejas o 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 la Entidad sometida al presente Reglamento, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran 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 financieros, en particular, del principio de equidad.

3 Deberes de información

La Sucursal pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, la información siguiente:

- La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
- Referencia al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

4 Procedimientos y plazos para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.

4.1 Plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones.

El cliente podrá presentar las reclamaciones que considere sobre las materias definidas en el punto “Delimitación de las materias competencia del Servicio de Atención al Cliente” del presente Reglamento, disponiendo de un plazo máximo de 2 años desde la fecha en la que tenga conocimiento de los hechos que motiven la queja o reclamación. Transcurrido dicho plazo no se podrá presentar reclamación por dichos hechos.

4.2 Plazo para la resolución de las quejas o reclamaciones por el servicio de atención al cliente.

El SAC dispone de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

4.3 Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.

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. En cualquier caso, la utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a lo dispuesto en la Le y 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del documento en el que deberá figurar como mínimo:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada. Número 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 la cuestión sobre las que se solicita pronunciamiento.

- Área o servicio, donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- Manifestación del reclamante en la que indique que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

- Lugar, fecha y firma.

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

La presentación de las quejas o reclamaciones podrá efectuarse, ante el Servicio de Atención al Cliente, ubicado en las oficinas de la Sucursal, así como en la dirección de correo electrónico reclamaciones.iberia@mfex.com, habilitada a este fin.

4.4 Admisión a trámite de la queja o reclamación.

Recibida la queja o reclamación por la Sucursal, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, y siempre en el caso de que la queja o reclamación cumpla los requisitos previstos en el apartado 4.3 del presente Reglamento, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente quien, en el caso de que la reclamación no se tratase de un asunto de su competencia, deberá informar al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución, procediéndose a abrir expediente por la persona con competencia para resolver.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos y/o Áreas de la Sucursal. Si no quedase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de archivar la queja o reclamación si no se atiende al requerimiento que se efectúe.

4.5 Causas por las que se rechazará la admisión a trámite.

El Servicio de Atención al Cliente podrá rechazar la admisión a trámite en los siguientes casos:

- 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 aquel las 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 el reclamante no reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades a las que les resulta de aplicación el presente Reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo previsto en el punto 4.1 “Plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones” del presente Reglamento para la presentación de las quejas y reclamaciones.

En el supuesto que se declare no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, que tendrá un plazo de diez días naturales para presentar las alegaciones que estime pertinentes. Si en el plazo establecido el interesado contesta, y se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final que sea adoptada.

El Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de realizar actuación alguna cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo arbitral o judicial sobre la misma materia.

4.6 Tramitación, allanamiento y desistimiento

En el curso de la tramitación de los expedientes, el Servicio de Atención al Cliente, podrá recabar, tanto del reclamante como de las distintas Áreas o servicios que pudieran verse afectados por la reclamación, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En el caso de que, durante la tramitación del expediente, el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versará sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

El Servicio podrá, antes de dictar la resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.

Si a la vista de la queja o reclamación la entidad afectada rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente, justificándolo documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite. El desistimiento de la queja o reclamación por los interesados, que podrá producirse en cualquier momento, dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

4.7 Finalización del procedimiento y notificación.

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. La decisión deberá ser siempre motivada e incluirá 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

La decisión tomada por el Servicio de Atención al Cliente será notificada a los interesados en el plazo máximo de diez días naturales, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la ley 59/2003 de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La decisión con que finalice el procedimiento de tramitación de quejas y reclamaciones mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

5 Relación con el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente de la CNMV.

El Servicio de Reclamaciones de la CNMV se organiza y funciona de acuerdo con los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación y está adscrito al Departamento de Inversores de la CNMV.

Su funcionamiento queda recogido en la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la CNMV, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

La persona titular del SAC es la encargada de atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su normativa.

6 Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Representante Legal u órgano equivalente, en su caso, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- 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.

Al menos un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual de la Sucursal.

7 Vigencia del presente Reglamento.

El presente Reglamento regulador del Servicio de Atención al Cliente de MFEX Mutual Funds Exchange, Sucursal en España ha sido aprobado por el Director General de la Sucursal, con fecha 15 de septiembre de 2020.

Resultará de aplicación a partir del día en que la CNMV, como Organismo supervisor, verifique que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.