

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE
PANZA CAPITAL, S.G.I.I.C., S.A.**

Artículo 1 - Objeto del presente Reglamento.

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio o el Servicio de Atención al Cliente) de **PANZA CAPITAL, S.G.I.I.C., S.A.** (en adelante, la Entidad), cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con 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, publicada en el BOE nº 72 de 24 de Marzo de 2004.

TITULAR DEL SERVICIO.

Artículo 2 - Designación.

El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración de la Entidad, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, CNMV).

Artículo 3 - Duración del cargo.

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración indefinida.

Artículo 4 - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.

El titular del Servicio no podrá desempeñar funciones comerciales ni operativas en la Entidad, evitando así una posible falta de autonomía en las decisiones relativas al ámbito de su actividad o posibles situaciones de conflictos de interés.

Artículo 5 - Cese.

El Titular del Servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- b) Muerte o incapacidad.
- c) Renuncia.
- d) Grave incumplimiento de sus obligaciones o negligencia en el ejercicio de las mismas.

Vacante el cargo, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular a la mayor brevedad, y en todo caso, dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

FUNCIONES DEL SERVICIO.

Artículo 6 - Funciones del Servicio.

El Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes en las condiciones, plazos y con el procedimiento que se regula en los artículos siguientes.

El Servicio de atención al cliente será competente para atender los requerimientos que el Servicio de reclamaciones de la CNMV dirija a la Entidad.

Tendrán la consideración de quejas y reclamaciones a estos efectos, las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad, 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.

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO.

Artículo 7 - Medios.

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

Artículo 8 - Obligaciones de la Entidad.

En particular, corresponde a la Entidad:

- a) Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b) Poner a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:
 - existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;
 - obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones en un plazo de dos meses desde su presentación;
 - el contenido del presente Reglamento; y
 - referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV con especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía de servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante él, así como de la normativa sobre transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- c) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado d) del artículo 5.

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 9 - Forma.

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

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

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) 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.
- d) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- e) Lugar, fecha y firma.

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

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en cualquier oficina de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin y que figurará en la página web de la Entidad y que se facilitará a la CNMV.

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

Artículo 10 - Plazo.

El cliente podrá presentar las quejas y reclamaciones dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que hubiese tenido conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 11 - Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el departamento que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio, comenzando en este momento el cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 14.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente expediente.

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

A su recepción, se acusará recibo por escrito, y se dejará constancia de la fecha de presentación de la reclamación, a efectos del cómputo del plazo máximo establecido para dictar un pronunciamiento.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al

reclamante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, conapercibimiento 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 del párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 14.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las 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 cuyos conocimientos 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 presente Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años desde que el cliente hubiera tenido conocimiento de los hechos que motivaran la presentación de la queja o reclamación.
- f) 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 de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. 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 conteste, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 12 - Tramitación.

1. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.

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

Artículo 13 - Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento.

El Servicio podrá, antes de dictar su 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.

De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Entidad a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

Artículo 14 - Plazo para dictar la resolución.

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la Reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

En cualquier caso, el Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, que resolverá en la forma y plazo que la misma tenga establecido en cada momento.

Si el Cliente tuviese la condición de consumidor de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en caso de disconformidad o a partir del mes si no hubiese recibido contestación a la reclamación formulada. En todo caso, el cliente dispondrá de un año para acudir a dicho Servicio de Reclamaciones, a contar desde la fecha en la que el Servicio de Atención al Cliente emitió su resolución, o ante la ausencia de la misma, la fecha en la que el mismo debería haber resuelto.

En el caso en que el Cliente no tenga la condición de consumidor, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en caso de disconformidad o a partir de los dos meses si no hubiese recibido contestación a la reclamación formulada. En todo caso, el cliente dispondrá de seis años desde que se produjo el hecho causante para acudir a dicho Servicio de Reclamaciones.

Artículo 15 - Contenido y notificación de la resolución.

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

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

Una vez dictada la resolución, será notificada al reclamante en un plazo máximo 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.

EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.

Artículo 16 - Efectos de la resolución para el reclamante.

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas descritas en el artículo 14 o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

Artículo 17 - Efectos de la resolución para la Entidad.

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad.

Aceptada la resolución, la Entidad la ejecutará en el 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 para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Entidad la aceptación del reclamante.

INFORME ANUAL.

Artículo 18 - Del Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la compañía 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 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 sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

En la memoria anual de la entidad deberá integrarse, cuando menos, un resumen de este informe.

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO.

Artículo 19 - Modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración y será verificado por la CNMV.