



**REGLAMENTO DEFENSA DEL CLIENTE DE FAMILIA Y NEGOCIO  
CONSULTORES EAFI, S.L.**



**En Valencia a 24 de septiembre de 2010**

## **REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE DE FAMILIA Y NEGOCIO CONSULTORES, EAFI, S.L.**

### **I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS**

#### **Artículo 1. Introducción**

El presente Reglamento de Defensa del Cliente se elabora 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 las Entidades Financieras (en adelante, "Orden ECO"), que desarrolla el capítulo V la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores (en adelante, "Ley del Mercado de Valores") y su normativa de desarrollo, que establecen la necesidad de que las EAFIs dispongan o, deleguen en terceros, de un Servicio de Atención al Cliente especializado en atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes y aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del departamento o servicio de atención del cliente.

En este contexto, los Administradores Mancomunados de FAMILIA Y NEGOCIO CONSULTORES, EAFI, S.L. (en adelante, "la EAFI") aprobaron el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, "el Reglamento")

#### **Artículo 2. Objetivos del Reglamento**

El presente Reglamento tiene como objetivo fundamental regular los procedimientos internos establecidos por la EAFI para la protección de los derechos de los clientes y, en concreto, regular el Servicio de Atención al Cliente de la EAFI (en adelante, "el Servicio") como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la EAFI, todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden ECO 734/2004, antes mencionada.

### **II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Artículo 3. Designación del titular y de la composición del Servicio**

El Titular del Servicio será designado por los Administradores Mancomunados de la EAFI.

La designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Inversor.

Asimismo, los Administradores Mancomunados de la EAFI serán competentes para aprobar la composición del Servicio, que deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que el Servicio tiene atribuidas por la legislación aplicable y el presente Reglamento.

#### **Artículo 4. Autonomía y medios**

La EAFI adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes departamentos comerciales u operativos de la EAFI, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

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

La EAFI establecerá los procedimientos y medios adecuados con objeto de permitir que el Servicio:

- Reciba en un plazo máximo de tres días hábiles las quejas o reclamaciones presentadas en las oficinas de la EAFI.
- Recabe de los distintos departamentos de la EAFI toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
- Emita la resolución de la queja y reclamación en el plazo establecido al efecto.

La EAFI adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### **Artículo 5. Formación**

La EAFI deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En este sentido, la EAFI procurará que el personal del Servicio reciba la necesaria formación en la materia.

### **III. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Artículo 6.- Condiciones del Titular del Servicio**

El Titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

#### **Artículo 7. Duración del cargo de Titular**

El nombramiento del Titular del Servicio se producirá por un período máximo de cuatro años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces se considere oportuno.

#### **Artículo 8. Causas de incompatibilidad**

No podrán ser elegidos para el cargo de Titular del Servicio aquellas personas que tengan antecedentes penales, se encuentren procesados o se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.

#### **Artículo 9. Terminación del cargo de Titular**

El Titular del Servicio cesará en su cargo a la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la EAFI acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 3.

Asimismo, será cesado en el cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Incapacidad para el desarrollo de las actividades inherentes al cargo.
- Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- Que desaparezcan las circunstancias que motivaron su nombramiento.
- Renuncia.
- Incumplimiento de sus obligaciones.

Serán competentes para cesar al Titular los Administradores Mancomunados de la EAFI, quienes deberán dejar constancia en el acuerdo del motivo del cese.

Una vez el cargo quede vacante, los Administradores Mancomunados de la EAFI, procederán al nombramiento de un nuevo Titular del mismo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

### **IV. COMPETENCIAS DEL SERVICIO**

#### **Artículo 10. Competencias del Servicio**

Es competencia del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes legal o contractualmente reconocidos, así como procurar que las relaciones entre la EAFI y sus clientes se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Asimismo, será competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección a la clientela y transparencia y de las normas de conducta del mercado de valores y, en particular, del principio de equidad.

En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Servicio:

- Resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan plantear en relación con las operaciones, contratos o servicios de inversión y, en general, con todas las relaciones entre la EAFI y sus clientes, en las que, a juicio de éstos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos,
- Resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos de la EAFI, con respecto a sus relaciones con los clientes,
- Colaborar con los diferentes departamentos de la EAFI con objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia. En especial, colaborar con la Unidad de Control Interno y Cumplimiento Normativo,
- Colaborar, en el ámbito de sus atribuciones, en la elaboración de la normativa interna,
- Atender las solicitudes de información por parte de los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.

## **V. OBLIGACIONES DE LA EAFI**

### **Artículo 11. Obligación de colaboración**

La EAFI otorga gran importancia a observar, en las relaciones con sus clientes, un cumplimiento estricto de la normativa aplicable así como de las buenas prácticas financieras. Por ello, la EAFI adoptará las medidas que resulten necesarias para que el Servicio desempeñe las funciones atribuidas por la normativa aplicable y por el presente Reglamento.

En este sentido, la EAFI colaborará con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitará toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la EAFI están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.

Asimismo, la EAFI, a través de sus Administradores Mancomunados, recibirá las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio y adoptará, en su caso, las decisiones que estime pertinentes.

#### **Artículo 12. Obligaciones de la Información**

La EAFI pondrá a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas abiertas al público y, en caso de que celebren contratos con los clientes por medios telemáticos, en su página "web", la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica,
- La obligación por parte de la EAFI de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio,
- Referencia al Comisionado para la Defensa del Inversor, 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 dicho Comisionado,
- El presente Reglamento para la Defensa del Cliente,
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

### **VI. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 13. Objeto**

Los clientes podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que la EAFI haya conculcado con su actuación la normativa sobre transparencia y protección a la clientela o cuando consideren que la EAFI haya incumplido, total o parcialmente, sus obligaciones legales o contractuales.

#### **Artículo 14. 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:

- 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,
- 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 hayan 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.

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 EAFI, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

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

#### **Artículo 15. Plazo**

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio 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.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas.

### **VII. TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.**

#### **Artículo 16. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por la EAFI, ésta será remitida al Servicio, que procederá a la apertura de expediente.

La EAFI deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

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

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 le requerirá 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.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables,
- 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 las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la EAFI,
- Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos,
- Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones,

Cuando el Servicio tenga 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 dicha queja o reclamación,

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. Una vez el interesado conteste, en caso de que se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.



#### **Artículo 17. Tramitación**

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como del departamento o departamentos implicados, 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.

#### **Artículo 18. Allanamiento y desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación, la EAFI rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente 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.

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 podrá acordar la continuación del mismo en el marco 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 19. Plazo para dictar la resolución**

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación, o desde que se complete la documentación necesaria, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor.

#### **Artículo 20. 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 Comisionado para la Defensa del Inversor.

Una vez dictada la resolución, será notificada al reclamante en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha de la resolución, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

#### **VIII. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.**

##### **Artículo 21. Efectos de la resolución para el reclamante y para la EAFI**

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

En caso de que la resolución sea favorable al reclamante, y previa conformidad por parte de la EAFI, se ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

#### **IX. INFORME ANUAL E INFORMACIÓN SEMESTRAL**

##### **Artículo 22. Informe Anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante los Administradores Mancomunados de la EAFI un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- 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,
- Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la EAFI y sus clientes.

Asimismo, la EAFI podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes. Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual de la EAFI.

#### **Artículo 23. Información semestral**

Con un periodicidad semestral el Servicio presentará ante los Administradores Mancomunados de la EAFI un informe-resumen 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, y las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

#### **Artículo 24. Modificación del Reglamento**

El presente Reglamento podrá ser modificado por los Administradores Mancomunados de la EAFI, previa aprobación por parte de la CNMV.