



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO CM CAPITAL MARKETS

CAPÍTULO I

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente del Grupo CM CAPITAL MARKETS. Quedan incluidas dentro del ámbito subjetivo de este Reglamento las entidades: CM CAPITAL MARKETS BOLSA SOCIEDAD DE VALORES, S.A. y CM CAPITAL MARKETS BROKERAGE S.A. AGENCIA DE VALORES.

CAPÍTULO II

Artículo 2. Servicio de Atención al Cliente

- 1) Dentro del Grupo CM CAPITAL MARKETS se crea el Servicio de Atención al Cliente al que corresponde instruir y resolver los expedientes para atender las quejas y reclamaciones que sus clientes presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- 2) El Servicio de Atención al Cliente contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presenten. El Servicio será jerárquica y funcionalmente independiente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización de las entidades a las que se aplica el presente Reglamento y adoptará con plena autonomía sus decisiones en el ámbito de la actividad que se le atribuye.

Artículo 3. Titular del Servicio de Atención al Cliente

- 1) El titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por el Consejo de Administración de las sociedades comprendidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento y reunirá los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contará con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en los artículos 5 y 7 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004.
- 2) Su mandato será de cinco años, pudiendo ser renovado una o varias veces por igual plazo.
- 3) No podrá desempeñar las funciones de titular del Servicio de Atención al Cliente quien pertenezca a los Órganos de Administración de las entidades del Grupo o bien desempeñe funciones de dirección en las sociedades comprendidas en el ámbito subjetivo de aplicación del presente Reglamento.



- 4) El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones por cumplimiento del plazo, desistimiento, imposibilidad física de desempeño o grave incumplimiento de sus deberes. Las dos últimas circunstancias expresadas serán apreciadas por el Consejo de Administración de las sociedades a las que se aplica el presente Reglamento, previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

CAPÍTULO III

Artículo 4. Presentación de reclamaciones

- 1) A los efectos de lo previsto en la Orden ECO/734/2004, los clientes podrán presentar reclamaciones o quejas dentro del plazo de los dos años siguientes al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.
- 2) La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o por 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 deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

- 3) 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 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 esté 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 las que se fundamente la queja o reclamación.

- 4) Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.



Artículo 5. Admisión a trámite

- 1) Recibida la queja o reclamación, en el caso de que la misma no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio al que la misma se refiere, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

Ello se entiende sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación de la queja o reclamación comenzará a contar desde la presentación de la misma en el Servicio de Atención al Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

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

- 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 para la terminación del procedimiento en este Reglamento.

- 3) Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de la queja o reclamación 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 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 concrete 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 o reclamaciones establecido en este Reglamento.

- 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 hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.



Artículo 6. Tramitación y colaboración de las entidades

Los departamentos y servicios de las entidades a las que se aplica este Reglamento deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en el ejercicio de su función.

El Servicio de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los servicios de las entidades afectadas, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios de las entidades afectadas contestarán a los requerimientos del Servicio en el plazo improrrogable de cinco días hábiles.

Artículo 7. Terminación del procedimiento

- 1) El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, contados a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.
- 2) La decisión del Servicio de Atención al Cliente 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 que sean aplicables y las buenas prácticas y usos financieros.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, 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 19 de diciembre, 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.

- 3) 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 de Atención al Cliente, procediéndose al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
- 4) Los interesados podrán desistir de sus quejas o 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.

CAPITULO IV

Artículo 8. Relación con los Comisionados

Las entidades a las que se aplica este Reglamento atenderán los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones.



Artículo 9. Informe Anual

- 1) Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de las sociedades del Grupo un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, Informe que tendrá el contenido mínimo siguiente:
 - a.- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías afectadas.
 - b.- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
 - c.- Criterios generales contenidos en las decisiones.

- 2) Al menos un resumen del Informe se incorporará a la Memoria Anual de las entidades.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por los Consejos de Administración de las sociedades del Grupo CM CAPITAL MARKETS incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento.