

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

CASER VALORES E INVERSIONES, A.V., S.A.

La aprobación del presente reglamento para la defensa del cliente (en adelante, el “**Reglamento**”) tiene como finalidad dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el Capítulo V de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero* y en la *Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras* (en adelante, la “**Orden**”), y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la referida Orden.

La aprobación del Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de Caser Valores e Inversiones, A.V., S.A. (en adelante, la “**AV**”), que establece los medios y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección de los clientes a fin de que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

1. OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y el procedimiento a seguir por el Servicio de Atención al Cliente de la AV (en adelante, el “**Departamento de Atención al Cliente**”).

2. DEFINICIONES

Salvo que expresamente se indique lo contrario o de que de su contexto resulte otra interpretación, los siguientes términos tendrán en el presente Reglamento el significado que se establece a continuación:

- a) Clientes: Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por la AV.
- b) Quejas o reclamaciones: Las presentadas por los usuarios que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa, de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros o del principio de equidad.

Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la AV.

Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también referidas a las quejas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a 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 servicios financieros prestados por la AV 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 a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

4. DELEGACIÓN

La AV delega la función del Departamento de Atención al Cliente en Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante, “CASER”), al que se encuentran adheridas otras entidades del Grupo CASER.

La delegación del Departamento de Atención al Cliente en CASER finalizará por la decisión unilateral de cualquiera de las partes.

5. NOMBRAMIENTO, RENOVACIÓN Y CESE

CASER nombrará a un titular del Departamento de Atención al Cliente, que tendrá honorabilidad comercial y profesional, así como conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. El titular será designado por el Consejo de Administración de la AV.

El titular del Departamento de Atención al Cliente podrá inhibirse y delegar en otra persona de CASER cuando concurren circunstancias que menoscaben su imparcialidad y objetividad.

6. FUNCIONES

Las funciones del Departamento de Atención al Cliente son las siguientes:

- (i) Recibir las quejas o reclamaciones presentadas, en los términos del artículo 3 anterior, por los clientes de la AV.
- (ii) Tramitar dichas quejas o reclamaciones según el procedimiento establecido en el presente Reglamento y resolver las mismas dentro de los plazos y con las formalidades exigidas por el mismo.

- (iii) Presentar ante la AV informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre la AV y sus clientes.

7. DEBER DE COLABORACIÓN

La AV velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que se facilita al Departamento de Atención al Cliente (CASER) cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Los procedimientos previstos para la transmisión de la información al Departamento de Atención al Cliente por la AV responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

8. INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PRESENTACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. El escrito contendrá los siguientes datos:

- (i) Identificación del interesado (nombre, apellidos, DNI y domicilio) o, en su caso, de su representante (acreditando debidamente tal representación).
- (ii) Motivo de la queja o reclamación, aportando los medios de prueba (particularmente documentales) de que disponga.
- (iii) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación, en su caso.
- (iv) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación.
- (v) Declaración de que el interesado 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.
- (vi) Lugar, fecha y firma del interesado.

El interesado deberá aportar, junto al escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamenta su queja o reclamación.

Los clientes tendrán derecho a presentar sus quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente (CASER), con sujeción a las normas del presente Reglamento, a través de los siguientes medios:

- (i) Mediante presentación de las mismas en el Departamento de Atención al Cliente (CASER).
- (ii) A través de la dirección de correo electrónico correspondiente al Departamento de Atención al Cliente (CASER) que a tal fin se facilita por la AV (pudiéndose remitir por esa vía, en su caso, las correspondientes pruebas documentales que acompañen a la queja o reclamación).
- (iii) Mediante correo ordinario dirigido al Departamento de Atención al Cliente (CASER), enviando la queja o reclamación a la dirección facilitada a tal fin.

9. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES

Los clientes dispondrán de un plazo de dos (2) años para presentar sus quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviere conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Departamento de Atención al Cliente (CASER) fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente, de la forma en que se establece en el epígrafe “Comunicaciones” siguiente.

10. PLAZO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES

Las quejas y reclamaciones recibidas por el Departamento de Atención al Cliente (CASER) deberán ser resueltas por el mismo en el plazo máximo de dos (2) meses, contado a partir del momento de la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales en el Departamento de Atención al Cliente (CASER)

11. ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la queja o reclamación por la AV, en caso de que no hubiera sido resuelta a favor del cliente por el servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente (CASER).

El plazo previsto en el artículo 10 comenzará a contar, en cualquier caso, desde la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales

por el Departamento de Atención al Cliente (CASER). A estos efectos, el Departamento de Atención al Cliente (CASER) deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de recepción a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente (CASER) se procederá a la apertura del expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del interesado, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) 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 interesado para subsanar los errores a que se refiere este párrafo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos (2) meses previsto en el artículo 10 anterior.

12. INADMISIÓN

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

- (i) 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.
- (ii) 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.
- (iii) 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 artículo 3 anterior.
- (iv) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- (v) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 10 anterior.
- (vi) 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 Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

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 (10) 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.

13. TRAMITACIÓN

El Departamento de Atención al Cliente (CASER) podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del interesado como de los distintos departamentos y servicios de la AV, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

14. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si a la vista de la queja o reclamación, la AV rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al Departamento de Atención del Cliente (CASER) y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado, que también habrá de ser por escrito. En ambos 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.

15. FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y NOTIFICACIÓN

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento de Atención al Cliente (CASER).

La decisión 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Igualmente, la decisión deberá contener referencia expresa a la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha por cualquiera de los medios a que hace referencia el artículo siguiente.

16. COMUNICACIONES

Todas las notificaciones y comunicaciones a que hace referencia el presente Reglamento podrán realizarse 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* en cuanto a la comprobación de la idoneidad y demás circunstancias del interesado.

Para la determinación del modo en que deban realizarse las oportunas notificaciones al interesado, el Departamento de Atención al Cliente estará, en primer lugar, a lo que aquél hubiera designado de forma expresa en su escrito de queja o reclamación, tal y como dispone el artículo 8 anterior. En caso de que el interesado no hubiera designado en su escrito el modo en que desea recibir las correspondientes notificaciones, el Departamento de Atención al Cliente cursará aquellas a través del mismo medio por el que el interesado hubiera presentado su escrito de queja o reclamación.

17. INFORMACIÓN A LOS CLIENTES

La AV pondrá a disposición de sus clientes la información siguiente:

- (i) La existencia del Departamento de Atención al Cliente, que estará delegado en CASER, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- (ii) La obligación, por parte de la AV, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos (2) meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente.
- (iii) Indicación de la dirección postal y electrónica de los servicios de Reclamaciones de la CNMV, del Banco de España, y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que funcionarán bajo el principio de ventanilla única, y atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, así como la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichas entidades.
- (iv) El presente Reglamento.
- (v) Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

18. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA CNMV

La AV atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través del Departamento de Atención al Cliente.

La remisión de las alegaciones y del correspondiente soporte documental al reclamante a que se refiere el segundo párrafo del apartado 1 del Art. 11 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, de procedimiento de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, deberá ser ejecutada por la AV directamente, acreditando, llegado el caso, la referida remisión.

19. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el órgano de administración de la AV un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá tener el contenido mínimo siguiente:

- (i) 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.
- (ii) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el interesado.
- (iii) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- (iv) 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 AV.

20. APROBACIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el órgano de administración de la AV con fecha 26/2/2018.

21. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Cualquier modificación del presente Reglamento deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación del órgano de administración de la AV.

* *