

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

ACACIA INVERSION S.G.I.I.C., S.A.

1.- OBJETO

La Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, adopta en su capítulo V una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros. Dicha Ley establece la obligación para las entidades financieras de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras deben contar con un departamento o servicio de atención al cliente. Además podrán designar un defensor del cliente.

La Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente así como el defensor del cliente de las entidades señaladas.

El presente reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimientos de selección y régimen de actuación del departamento de Atención al Cliente de ACACIA INVERSION S.G.I.I.C., S.A.

2.- DEPARTAMENTO

2.1. Se crea el Departamento de Atención al Cliente, cuyo titular será designado por el Consejo de Administración entre los empleados con titulación superior y experiencia suficiente de ACACIA INVERSION S.G.I.I.C., S.A.

2.2. Corresponde al Departamento de Atención al Cliente instruir los expedientes para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

2.3. El Departamento de Atención al Cliente contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes del grupo presenten.

3.- REQUISITOS Y DURACIÓN DEL CARGO

3.1. El titular del Departamento de Atención al Cliente reunirá los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contará con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en el artículo 5 de la Orden Ministerial ECO/734/2004 de 11 de marzo.

3.2. Sus mandatos serán de 5 años, pudiendo ser renovados por igual plazo.

4.- INCOMPATIBILIDADES

4.1. No podrán desempeñar las funciones de titular del Departamento de Atención al Cliente quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de ACACIA INVERSION S.G.I.I.C., S.A.

4.2. Deberán abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para ellos, bien sea por afectarles directamente o bien a sus parientes por consaguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral.

4.3. En el supuesto previsto en el apartado anterior corresponderá excepcionalmente la Instrucción y resolución del expediente a la persona que, reuniendo los requisitos exigidos para poder ostentar el cargo de titular del Departamento de Atención al Cliente, designe el Consejo de Administración.

5.- CESE

5.1. El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en sus funciones por cumplimiento del plazo para el que fue designado, desistimiento, imposibilidad física de desempeño de sus funciones o grave incumplimiento de sus deberes.

5.2. Las dos últimas circunstancias serán apreciadas por el Consejo de Administración de ACACIA INVERSION S.G.I.I.C., S.A., previa instrucción del correspondiente expediente.

6.- COMPETENCIAS

6.1. Corresponderá al Departamento de Atención al Cliente la instrucción de los expedientes que se tramiten para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presenten, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

6.2. Las decisiones del Departamento de Atención al Cliente deberán producirse en el plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación o queja. Cuando sean favorables al reclamante vincularán a ACACIA INVERSIÓN S.G.I.I.C., S.A.

6.3. Finalizado dicho plazo el cliente podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

7.- PLAZO DE PRESENTACIÓN

A los efectos de lo previsto en la Orden ECO/734/2004, los clientes podrán presentar reclamaciones o quejas durante los dos años posteriores al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.

8.- DEBER DE INFORMACIÓN Y COLABORACIÓN

8.1. Los departamentos y servicios de ACACIA INVERSIÓN S.G.I.I.C., S.A. prestarán todo su apoyo al Departamento de Atención al Cliente en la tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones y quejas, suministrando en especial toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.

9.- FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

9.1. 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.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

9.2. 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 u oficinas, 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 está 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 que se fundamente su queja o reclamación.

9.3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento 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.

10.- ADMISIÓN A TRÁMITE

10.1. Recibida la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Departamento 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.

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente, se procederá a la apertura de 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.

10.2. 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 en el artículo 6 del Reglamento.

10.3. 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 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 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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden Ministerial ECO/734 de 11 de Marzo de 2004.
- d. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece este Reglamento.

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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

10.4. 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.

11.- TRAMITACIÓN

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

12.- ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

12.1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y comunicarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

12.2. 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 Departamento de Atención al Cliente 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.

13.- FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

13.1. Para la resolución de los expedientes, el titular del Departamento de Atención al Cliente podrá pedir cuantos informes estime oportunos a los departamentos y servicios de las entidades afectadas.

13.2. 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 Departamento de Atención al Cliente.

13.3. 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.

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

13.4. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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.

14.- RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS

ACACIA INVERSION S.G.I.I.C., S.A. atenderá a través del Secretario del Consejo de Administración los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Inversor pueda efectuarle.

15.- INFORME ANUAL

15.1. Dentro del primer trimestre de cada año el titular del Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de ACACIA INVERSION S.G.I.I.C., S.A. 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 sobre 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.

15.2. Al menos un resumen del informe se entregará en la memoria anual de las entidades.