

SAV 105



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE GESTIÓN DE PATRIMONIOS MOBILIARIOS, S.A., A.V.

TITULO I: DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Capítulo Primero.- Regulación, Aprobación y designación de ambos cargos y autonomía del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 1° Regulación.

El presente Reglamento regula la configuración de las competencias y funciones del Departamento de Atención al Cliente (en adelante el Departamento) y del Defensor del Cliente de GESTION DE PATRIMONIOS MOBILIARIOS, S.A., A.V. (en adelante G.P.M.), de acuerdo con lo previsto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Artículo 2° Aprobación y designación.

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de G.P.M. y verificado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante CNMV).

El Responsable del Departamento será designado por el Consejo de Administración de G.P.M., entre aquellas personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Asimismo, el Consejo de Administración de G.P.M. ha aprobado encomendar y designar que las funciones de Defensor del Cliente de la entidad las desarrolle el Servicio de Defensor del Cliente de Bolsas y Mercados a través de su Reglamento para la Defensa del Cliente de Bolsas y Mercados Españoles.

Artículo 3° Autonomía del Departamento.

El Departamento estará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de G.P.M., de modo que se garantice que tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

El Departamento contará con los medios necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Capítulo Segundo.- De la duración de las designaciones y de las causas de terminación.

Artículo 4° Duración del cargo.

La duración de las designaciones del Responsable del Departamento y del Defensor del Cliente será de cuatro años y podrán ser renovadas por iguales periodos de tiempo, cuantas veces lo considere oportuno G.P.M.



Artículo 5º Finalización del cargo.

El Responsable del Departamento y el Defensor del Cliente cesarán en su cargo por cualesquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que G.P.M. acordara su renovación.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido sancionado en aplicación de disposiciones reguladoras del sistema financiero y/o de valores y de las entidades que operan en el mismo.
- d) Haber sido sancionado en aplicación de disposiciones de defensa de los consumidores y usuarios.
- e) Estar inhabilitado o incurso en un procedimiento de inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.
- f) Haber sido condenado en sentencia firme por delitos de falsedad contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos contra el patrimonio y contra el orden socioeconómico, de abuso de información privilegiada en el mercado bursátil, de prevaricación o del deber de perseguir delitos, de cohecho, de tráfico de influencias, o de fraudes y exacciones ilegales, en España o cualquier otro país de la Unión Europea.
- g) Renuncia.
- h) Cese por actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

Cuando se produzca la vacante del cargo, G.P.M. procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los noventa (90) días siguientes al que se produjo la vacante.

Capítulo Tercero.- Funciones del Departamento y materias excluidas

Artículo 6º Funciones del Departamento.

Es función del Departamento la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de G.P.M., derivados de sus relaciones con el mismo, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al Departamento:

- a) Atender las consultas de los clientes de la entidad sobre cualquier aspecto de la entidad y sobre extremos que se hayan suscitado a lo largo de sus relaciones.

Esas comunicaciones podrán recabar información sobre el modo de operar de la entidad, solicitar aclaraciones o confirmaciones sobre cuestiones que les planteen dudas, proponer cambios en el modo de funcionamiento de la correspondiente entidad y en general, sugerir mejoras, nuevas facilidades o servicios o modificaciones en la actuación de la entidad.

Con independencia de las facilidades de atención telefónica que la entidad ofrezca, sus clientes podrán cursar sus comunicaciones por escrito o valiéndose de los medios informáticos, electrónicos y telemáticos de que disponga la entidad. El Departamento contestará las comunicaciones que reciba de los clientes en el plazo más breve posible de tiempo y, en el caso de que la contestación requiera previamente comprobaciones o averiguaciones, empezará por acusar recibo de la comunicación, para proceder seguidamente a preparar su contestación.



b) Presentar y formular ante G.P.M. 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 G.P.M. y sus clientes.

c) Atender los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del inversor pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones.

d) Recibir y trasladar al Defensor del Cliente las quejas y reclamaciones que le presenten los clientes.

Artículo 7º Funciones del Defensor del Cliente.

Atender y resolver las quejas y reclamaciones que les traslade el Departamento de Atención al Cliente de G.P.M. de acuerdo con el presente reglamento y con el reglamento para la Defensa del Cliente de Bolsas y Mercados, 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.

Artículo 8º Materias excluidas.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Departamento y del Defensor:

a) Las relaciones entre G.P.M. y sus empleados. Salvo las relativas a su condición de clientes de la entidad.

b) Las relaciones entre G.P.M. y sus accionistas. Salvo las relativas a su condición de clientes de la entidad.

c) Las que se refieren a temas que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltos en vía judicial o arbitral, o por el Banco de España, o por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de G.P.M. frente a sus clientes.

Capítulo Cuarto.- De las obligaciones de G.P.M.

Artículo 9º Obligaciones de G.P.M. con el Departamento y el Servicio de Defensor del Cliente.

G.P.M. adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Departamento y el Servicio de Defensor del Cliente. En particular corresponde a G.P.M.:

a) Colaborar con el Departamento y el Servicio de Defensor del Cliente en todo aquello que favorezca al mejor ejercicio de su cargo, especialmente facilitándole 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.

b) Recibir, estudiar y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Departamento en orden a adoptar o no la decisión a que se refiere el apartado h) del Artículo 5º del presente Reglamento.



Artículo 10º Obligaciones de G.P.M. con sus clientes.

G.P.M. pondrá a disposición de sus clientes, tanto en la página web como en su oficina la información siguiente:

- a) La existencia del Departamento y del Servicio de Defensor del Cliente con indicación de la dirección postal y de correo electrónico del primero para recibir las reclamaciones.
- b) Informar a los clientes de G.P.M., por el medio que se estime conveniente, pero cumpliendo con las exigencias de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de la existencia, funciones y dirección del Departamento y del Servicio de Defensor del Cliente, así como del contenido del presente Reglamento y del Reglamento para la Defensa del Cliente de Bolsas y Mercados Españoles y de los derechos que les asisten para presentar sus reclamaciones y del procedimiento para su formulación.
- c) Referencia al Comisionado para la defensa del Inversor adscrito a la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica, indicando expresamente la necesidad de agotar la vía del Defensor del Cliente prevista en este Reglamento, para poder formular las quejas y reclamaciones ante este Comisionado.
- d) El Reglamento de funcionamiento
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente.

TÍTULO II: DE LAS RECLAMACIONES Y DE SU TRAMITACIÓN

Capítulo Primero.- De la presentación de las reclamaciones.

Artículo 11º Forma, contenido y lugar.

1. Las reclamaciones, y quejas de los clientes deberán presentarse por escrito en el que necesariamente se hará constar:

- a) El nombre, apellidos, número del D.N.I. o denominación de la persona jurídica y datos de su registro público así como su domicilio. En su caso, se acreditará debidamente la persona que actúe en representación del reclamante.
- b) El objeto y motivo de la queja o reclamación y las operaciones o hechos concretos a que se refieren con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Identificación de la oficina, departamento o servicio donde se hubiesen producido los hechos objeto de reclamación.
- d) La declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la cuestión objeto de la queja o reclamación está siendo substanciada 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 consulta.

2. Todas las reclamaciones y quejas deberán presentarse en la dirección del Departamento de Atención al Cliente indicada al efecto por la entidad.

Artículo 12º Plazo.

La presentación de reclamaciones por parte de los clientes deberá realizarse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que el cliente conoció los hechos a los que se refiera su queja o reclamación. Las reclamaciones presentadas fuera del plazo anterior serán rechazadas de plano.



Capítulo Segundo.- De la tramitación.

Artículo 13° Iniciación del procedimiento.

El Departamento como receptor de la reclamación, acusará recibo al cliente de su queja o reclamación y dejará constancia de la fecha en que fue ante él presentada a efectos del cómputo del plazo para resolverla y la remitirá al Servicio de Defensor del Cliente de BME dentro de los siete días naturales siguientes al de su presentación, pudiendo acompañarla ya con sus alegaciones y con la documentación y antecedentes que obren en su poder.

Artículo 14° Subsanación de errores.

En los casos en que no esté suficientemente acreditada la identidad del reclamante o de que su escrito no establezca con la mínima claridad exigible los hechos a los que se refiera y su objeto y finalidad, el Servicio de Defensor del Cliente le requerirá para que complete la documentación en el plazo de diez días naturales, indicándole que, de no hacerlo, se procederá a archivar su queja sin más trámite.

El plazo que el reclamante emplee en aportar los datos que se le requieran no se incluirá en el plazo de dos meses en que debe ser resuelta su reclamación.

Artículo 15° Inadmisión a trámite.

1. Las quejas y reclamaciones serán inadmitidas a trámite en los siguientes casos:
 - a) Tener por objeto materias ajenas al ámbito de protección y defensa previsto en este Reglamento.
 - b) No referirse a operaciones concretas del reclamante
 - c) Ser ejercicio de recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento corresponda a órganos administrativos, arbitrales o judiciales
 - d) Estar pendiente una resolución o litigio sobre el asunto a que se refiera la queja o reclamación
 - e) Haber sido resuelto el asunto en un previo procedimiento administrativo, arbitral o judicial
 - f) Ser reiteración de previas quejas y reclamaciones presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos
 - g) Presentarse fuera del plazo de los dos años previsto por el artículo 12 del presente Reglamento
 - h) Omitir datos esenciales e insubsanables para tramitarlas
 - i) No concretar los motivos de la queja o reclamación
 - j) No contener la firma del cliente reclamante.

2. En el caso de que pueda concurrir alguna de esas causas de inadmisión, el Servicio de Defensor del Cliente lo pondrá motivadamente de manifiesto al reclamante, concediéndole un plazo de diez días naturales para que pueda presentar sus alegaciones al respecto y adoptará la resolución procedente. Transcurrido el plazo de alegaciones se informará al cliente de la resolución tomada.

3. Ese mismo orden de proceder se seguirá cuando, una vez iniciada la tramitación de una queja o reclamación, llegue a conocimiento del Servicio de Defensor del Cliente que, sobre la misma materia, se está tramitando simultáneamente un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.



Artículo 16° Tramitación.

Admitida a trámite una reclamación, el Servicio de Defensor del Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas áreas de G.P.M., cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes.

Si después de iniciada la tramitación de la reclamación, el Servicio de Defensor del Cliente tuviera conocimiento de la concurrencia previa a su presentación o con posterioridad a ella, de cualquiera de las circunstancias recogidas en el Artículo 7°, el Servicio de Defensor del Cliente cerrará el expediente comunicando su decisión al cliente.

Artículo 17° Alegaciones de GPM.

Salvo en los casos en que suscite su posible inadmisión, la tramitación de las quejas y reclamaciones se iniciará concediendo a G.P.M. un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y las acompañe de la documentación y antecedentes que obren en su poder.

Ese trámite podrá entenderse ya cumplimentado si G.P.M. hubiese remitido al Servicio de Defensor del Cliente la reclamación o queja junto con sus alegaciones y los documentos y antecedentes relevantes en torno a las cuestiones a las que se refiera.

El transcurso del plazo de alegaciones sin que G.P.M. haga uso del mismo conllevará que la queja o reclamación será resuelta a la luz de los datos aportados por el reclamante.

Artículo 18° Datos adicionales.

En los casos en que lo estime pertinente para resolver la cuestión suscitada, el Servicio de Defensor del Cliente podrá recabar de G.P.M. y del reclamante los oportunos datos, aclaraciones, informes y restantes elementos de prueba.

En el caso de G.P.M., las peticiones de datos adicionales se cursarán a su Departamento, que los recabará de los departamentos, unidades y servicios competentes de la entidad. Estos últimos tendrán el deber de facilitar los datos que recabe el Servicio de Defensor del Cliente.

El transcurso del plazo que señale para aportar esos datos adicionales sin que sean facilitados por la parte afectada conllevará que la queja o reclamación será resuelta a la luz de los datos aportados por el reclamante.

Artículo 19° Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la reclamación, G.P.M. 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 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.

Artículo 20° Plazo para dictar la decisión.

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la reclamación fuera presentada en el Departamento.



Artículo 21° Contenido de la decisión.

Las decisiones del Servicio de Defensor del Cliente serán siempre motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada 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, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

Artículo 22° Notificación de la decisión.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha por escrito.

Capítulo Tercero.- De los efectos de la decisión.

Artículo 23° Efectos para el cliente.

El cliente no está obligado a aceptar la decisión del Servicio de Defensor del Cliente. En caso de no aceptarla podrá ejercitar las actuaciones administrativas y/o las acciones judiciales que estime oportunas.

En caso de aceptación se hará en los propios términos de la decisión pasando a documentar tal aceptación por el cliente.

Artículo 24° Efectos para G.P.M.

G.P.M. está obligado a aceptar la decisión del Servicio de Defensor del Cliente, siempre que lo haga el cliente, en la forma y con los requisitos establecidos en el artículo anterior.

Cuando la decisión obligara a pagar una cantidad al cliente, o realizar cualquier acto en su favor, G.P.M. la ejecutará en el plazo máximo de un mes a partir del día en que se le notifique la aceptación del cliente, salvo que en la propia decisión, ya aceptada, se estableciera un plazo distinto.

Las decisiones del Servicio de Defensor del Cliente favorables al reclamante vincularán a G.P.M. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

TITULO III: DEL INFORME ANUAL.

Capítulo primero.- Del informe anual.

Artículo 25° Del informe.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento y el Servicio de Defensor del Cliente presentarán al Consejo de Administración de G.P.M. un Informe explicativo del desarrollo de su respectiva función durante el año precedente.



Este informe contendrá, como mínimo, los siguientes puntos:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones recibidas, 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.

Al menos un resumen de este Informe se entregará en la Memoria Anual de G.P.M.

DISPOSICIÓN FINAL.

Única.- De la modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por G.P.M.. Las modificaciones serán aprobadas por el Consejo de Administración de la entidad, sometidas a la verificación de la CNMV e informadas a los clientes en la forma que considere más adecuada.