

## ANEXO II

✓

# TAM EUROPE ASSET MANAGEMENT, A.V., S.A.

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

---

CNMV Oficina: ROD MADRID Registro de Entrada Nº: 2020095533 Fecha de registro: 2020-09-09 01:22:39

<b>Fecha de aprobación</b> 06/02/2020	<b>Versión del procedimiento</b> 1ª versión	<b>Responsable de la política</b> Consejo de Administración
--	--	--



Código seguro de verificación (CSV): NhUIRQnvOS9kDnuIECL2

COPIA ELECTRÓNICA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la CNMV, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 2 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.cnmv.gob.es/sedecnmv/LibreAcceso/CSV.aspx>

✓

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

### TAM ASSET MANAGEMENT, A.V., S.A.

La aprobación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el “**Reglamento**”) tiene como objeto 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, en el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores y en 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, y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de TAM EUROPE ASSET MANAGEMENT, A.V., S.A., estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Se ha optado para ello por establecer un servicio independiente de atención al cliente, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II del presente Reglamento. El procedimiento ante dicho servicio, regulado de conformidad con las estipulaciones del capítulo III de la Orden antes mencionada, se describe con detalle en el capítulo III del presente Reglamento.

### CAPÍTULO I Disposiciones Generales

#### **Artículo 1.- Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste a los Clientes de TAM EUROPE ASSET MANAGEMENT, A.V., S.A. a que sean atendidas y resueltas sus Quejas y Reclamaciones, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por la Sociedad para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho.

Y

## Artículo 2.- Ámbito de aplicación

El presente Reglamento resulta de aplicación a TAM EUROPE ASSET MANAGEMENT, A.V., S.A. (la “Sociedad” o la “Agencia”).

## Artículo 3.- Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

- (a) “*Cliente*” significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sociedad.
- (b) “*CNMV*” significará la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- (c) “*Grupo*” significará el grupo de sociedades y entidades que de acuerdo con la legislación española pertenezca eventualmente la Sociedad.
- (d) “*Orden*” significará 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*, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla;
- (e) “*Reclamación*” significará cualquier reclamación que un Cliente pueda presentar contra la Sociedad en la que ponga de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Sociedad que supongan para el Cliente un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la Sociedad de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros;
- (f) “*Reglamento*” significará el presente Reglamento para la Defensa del Cliente aprobado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Orden, tal y como pueda ser modificado en el futuro;
- (g) “*Queja*” significará cualquier queja presentada por un Cliente por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación a su juicio deficiente que observe en el funcionamiento de la Sociedad;
- (h) “*Servicio de Atención al Cliente*” o “*Servicio*” significará el servicio especializado y autónomo de atención al cliente establecido por la Sociedad con las funciones que le atribuye el artículo 5 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones de los Clientes.
- (i) “*Servicio de Reclamaciones de los Supervisores Financieros*” significa el órgano del Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que resuelve las quejas y reclamaciones que presentan los usuarios de las entidades supervisadas por dichos organismos reguladores, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas de la normativa de transparencia y

protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que funciona bajo el principio de ventanilla única.

#### **Artículo 4.- Derechos de los Clientes**

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sus Quejas y Reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de dos meses, desde su presentación ante cualquier instancia de la Sociedad, incluyendo sus oficinas, Servicio de Atención al Cliente, por correo electrónico o por correo postal, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, atendiendo a las normas y principios establecidos en la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.

## **CAPÍTULO II**

### **El Servicio de Atención al Cliente**

#### **Artículo 5.- Funciones**

- 5.1.** La Sociedad dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el “**Servicio de Atención al Cliente**”) encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sociedad y de tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las Quejas y Reclamaciones de los Clientes.
- 5.2.** El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las Quejas y Reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la Sociedad, con el fin de evitar conflictos de interés.

Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, dependerá a efectos organizativos del Consejo de Administración de la Sociedad.

Estará dotado de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los Clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio de Atención al Cliente establecerá los procedimientos adecuados con las unidades de negocio de la Sociedad para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Y

- 5.3.** En concreto, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:
- (a) atender y resolver las Quejas y Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
  - (b) promover y velar por el cumplimiento en la Sociedad de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la propia Sociedad, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
  - (c) asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de este Reglamento;
  - (d) atender en nombre de la Agencia los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de los Supervisores Financieros en el ejercicio de sus funciones; y
  - (e) preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 19 del Reglamento.

**Artículo 6.- Quejas y Reclamaciones excluidas por su objeto**

Quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las Quejas y Reclamaciones que no se comprendan en el artículo 5 precedente y, en particular, las derivadas de:

- (a) Las relaciones de la Sociedad con sus accionistas, en la condición de tales;
- (b) Las relaciones de la Sociedad con sus empleados en el ámbito laboral y directivos, siempre que dichas relaciones se refieran a tal relación laboral o mercantil. A efectos aclaratorios, las Quejas y Reclamaciones derivadas de una relación de prestación de servicios de inversión con tales personas no quedarían excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente;
- (c) Las relaciones de la Sociedad con sus proveedores, siempre que dichas relaciones se refieran a una relación mercantil;
- (d) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Sociedad relativas a celebrar o no cualquier contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo en el caso de que la Queja o Reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por la Sociedad;
- (e) Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio español; y

- (f) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Agencia contras sus clientes.

#### **Artículo 7.- Composición**

El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto por un titular y por el personal auxiliar la Sociedad estime en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio.

#### **Artículo 8.- Designación**

- 8.1.** Tanto el titular del Servicio de Atención al Cliente como el resto del personal auxiliar adscrito al Servicio de Atención al Cliente serán designados el Consejo de Administración de la Sociedad.
- 8.2.** Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:
- (a) disponer de honorabilidad comercial y profesional de conformidad con la normativa de aplicación; a estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;
  - (b) contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento; a estos efectos, poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que la Sociedad pueda desempeñar en España de conformidad con la legislación y su programa de actividades;
  - (c) no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el artículo 8.3. siguiente.
- 8.3.** Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (c) del artículo 8.2. anterior las siguientes:
- (a) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Sociedad, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
  - (b) Desempeñar el puesto de Presidente, Vicepresidente, Consejero o Administrador, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier otra empresa de servicios de inversión, entidad de crédito, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros;

- (c) Formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro sociedades españolas, salvo cuando el titular del Servicio de Atención al Cliente, su cónyuge, ascendiente o descendiente, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o separados, sean propietarios de una participación igual o superior al cociente de dividir el capital de dicha sociedad por el número de miembros del órgano de administración; o en los casos de representación legal de menores, ausentes o discapacitados;
- (d) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
- (e) Estar incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio;
- (f) Estar inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades;
- (g) Tener antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la hacienda pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad; y
- (h) Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

8.4. La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a la CNMV.

#### **Artículo 9.- Mandato y cese**

- 9.1. El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres años, y podrá ser renovado por iguales periodos de tres años. No hay limitación alguna al número de veces en que el Consejo de Administración de la Sociedad pueda renovar el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.
- 9.2. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:
  - (a) expiración del plazo para el que fue nombrado sin que el Consejo de Administración de la Sociedad haya procedido a su renovación;
  - (b) renuncia;
  - (c) muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;



- (d) pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 8.3 anterior;
- (e) haber sido condenado por delito en sentencia firme; o
- (f) grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

La concurrencia de las circunstancias mencionadas en los apartados (d), (e), (f) y, en su caso, en el apartado (c), serán apreciadas por el Consejo de Administración de la Sociedad previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de la Sociedad procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 8.2. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una Queja o Reclamación previsto en el artículo 16.1.

#### **Artículo 10.- Ejercicio del Cargo. Independencia**

**10.1.** El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

La Sociedad no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

**10.2.** El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sociedad, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.

**10.3.** El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Quejas o Reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de la Sociedad afectados por los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de la Sociedad, quien designará

Y

excepcionalmente y caso por caso para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, el titular *ad hoc* así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

- 10.4. El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

#### **Artículo 11.- Colaboración y Supervisión**

- 11.1. Todos los departamentos y áreas de la Sociedad deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

También podrá el Servicio de Atención al Cliente solicitar el auxilio de expertos ajenos a los departamentos y áreas de la Sociedad en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

- 11.2. El Consejo de Administración de la Sociedad y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportunas, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Sociedad de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

### **CAPÍTULO III**

#### **Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las Quejas y Reclamaciones**

#### **Artículo 12.- Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones**

- 12.1 Las Quejas y Reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la Queja o Reclamación.

Las Quejas y Reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado a la Entidad de cualquier queja o reclamación que le afecte.

**12.2** Los Clientes podrán presentar sus Quejas y Reclamaciones, bien personalmente o a través de un representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, en el domicilio de la Sociedad, en cualquier oficina que pudieran tener abierta al público en cualquier momento, o en la dirección y el correo electrónico previstos en el Anexo al presente Reglamento.

**12.3** Las Quejas y Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla.

A estos efectos, la Sociedad mantendrá a disposición de sus Clientes en todo momento una dirección de correo electrónico a la que dirigir las eventuales Quejas y Reclamaciones.

**12.4** La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 12.3 anterior, de un documento, en el que se hará constar:

- (a) Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente;
- (b) Motivo de la Queja o Reclamación, especificando claramente cuáles son 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 Cliente 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.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Queja o Reclamación.

### **Artículo 13.- Admisión a trámite**

**13.1** Una vez que la Queja o Reclamación dirigida a la Sociedad haya sido recibida de conformidad con lo establecido en el artículo 12 anterior, si la Queja o Reclamación no es recibida directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio

departamento o servicio objeto de la Queja o Reclamación, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.

- 13.2** El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 16.1 siguiente comenzará a contar a partir del momento en que la Queja o Reclamación sea presentada en el domicilio de la Sociedad, o en cualquier oficina que la Sociedad pudiera tener abierta al público en cualquier momento o en la dirección y el correo electrónico indicados en el Anexo al presente Reglamento. Dicha Queja o Reclamación será trasladada al Servicio de Atención del Cliente a la mayor brevedad posible. Sin embargo, en caso de que la Queja o Reclamación adoleciese de algún defecto formal de acuerdo con lo establecido en el artículo 13.4, se suspenderá el plazo de resolución previsto en la sección 15.1 siguiente y se notificará al Cliente de dicha circunstancia

Una vez el Cliente subsane el defecto, el plazo de resolución se reanudará desde el momento en el que se comunicó la suspensión del plazo al Cliente.

- 13.3** Inmediatamente tras recibir la Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la Queja o Reclamación al Cliente, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la Queja o Reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con el apartado anterior.

- 13.4** Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Queja o Reclamación se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o a su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se archivará la Queja o Reclamación sin más trámite.

No obstante lo anterior, si el Cliente subsana los defectos formales de la presentación de una Queja o Reclamación pasados los 10 días naturales a los que hace referencia este artículo, se iniciará, a todos los efectos, un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos, incluido el inicio del plazo de dos meses desde su presentación al Servicio de Atención al Cliente, desde la recepción de la documentación subsanada.

- 13.5** El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una Queja o Reclamación en los casos siguientes:

- (a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la Queja o Reclamación;
- (b) Cuando se pretendan tramitar como Quejas o Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Queja o Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;

- (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 el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 3 anterior;
- (d) Cuando la Queja o Reclamación reitere otra Queja o Reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos;
- (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Quejas o Reclamaciones al que se refiere el artículo 12.1.

Si el Servicio de Atención al Cliente entendiese que no procede la admisión a trámite de una Queja o Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio de Atención al Cliente le notificará la decisión final que adopte a este respecto.

Rechazada la admisión a trámite de una Queja o Reclamación, está no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

#### **Artículo 14.- Tramitación**

**14.1** En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Sociedad, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

Todos los servicios y departamentos de la Sociedad estarán obligados a remitir al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

**14.2** En caso de que durante la tramitación del expediente el Cliente iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente archivará el expediente sin más trámite.

**14.3** Cuando exista una conexión entre las Quejas o Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.

- 14.4** En la tramitación de las Quejas y Reclamaciones el Servicio adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, tal y como ésta se encuentre vigente en cada momento.
- 14.5** La tramitación de las Quejas y Reclamaciones se realizará en español, salvo que el Cliente solicite expresamente su tramitación en inglés. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el Servicio de Atención al Cliente considere pertinentes para adoptar la resolución.

#### **Artículo 15.- Allanamiento y desistimiento**

- 15.1** Si a la luz de la Queja o Reclamación planteada, la Agencia rectificase la situación a satisfacción del Cliente, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la Queja o Reclamación.
- 15.2** El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus Quejas o Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

#### **Artículo 16.- Finalización del procedimiento**

- 16.1** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la Queja o Reclamación fuera presentada ante cualquier instancia de la Sociedad conforme a lo establecido en el artículo 13.2 anterior.
- 16.2** La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Queja o Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Queja o Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio de Atención al Cliente deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

- 16.3** La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros en caso de

disconformidad con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también los datos de contacto de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros.

Al cliente le asiste también la posibilidad de acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de un mes desde la presentación de la Queja o Reclamación sin que la Queja o Reclamación haya sido resuelta.

No obstante lo anterior, los Clientes que tengan la condición de consumidores no podrán presentar dicha Queja o Reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros, cuando haya transcurrido más de un año desde la interposición de la Queja o Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

- 16.4 Las resoluciones se dictarán en castellano, salvo que en Cliente solicite expresamente su emisión en inglés.
- 16.5 La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 12.3 anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la Queja o Reclamación, salvo si el Cliente (o su representante) han designado expresamente un medio específico.
- 16.6 El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y actuaciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para la Sociedad, que tendrá un plazo máximo de un mes, a contar desde en que el Servicio notifique al departamento encargado la resolución, para ejecutar la resolución. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento.

No obstante, no impedirá la Sociedad podrá iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

#### CAPÍTULO IV Disposiciones finales

##### **Artículo 17.- Relación con el Servicio de Reclamaciones**

- 17.1 El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de la Sociedad los requerimientos efectuados por los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen.

17.2 La Sociedad adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

#### **Artículo 18.- Información pública**

El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará por que, en todas las instancias de la Sociedad, incluida su página web, se incluya la siguiente información:

- (a) La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
- (b) La obligación que asiste a la Sociedad de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de dos meses desde su presentación al Servicio de Atención al Cliente, de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento;
- (c) Una referencia a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros, sus datos de contacto, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros;
- (d) Una versión actualizada del presente Reglamento; y
- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

#### **Artículo 19.- Informe anual**

19.1 El Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de la Sociedad, dentro del primer semestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- (a) un 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) un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;



- (c) criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
- (d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejoras relaciones entre la Entidad y los Clientes. Asimismo, la Entidad 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.

**19.2** Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de la Sociedad.

#### **Artículo 20.- Modificación**

**20.1** El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por el órgano competente de la Sociedad de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

**20.2** Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el órgano competente de la Sociedad, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente a la CNMV.

#### **Artículo 21.- Entrada en vigor**

El presente Reglamento entrará en vigor en el momento de su aprobación.



## ANEXO

### DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad son los que se indican a continuación:

- (i) Titular: D. James Roderick Sutherland.
- (ii) Correo electrónico: [compliance@tameurope.com](mailto:compliance@tameurope.com)
- (iii) Dirección: Port Adriano, Urbanización el Toro S/N, el Toro, 07180 Calviá, Mallorca (España).