

**THALESIA CAPITAL EAF, S.L.U.**

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

THALESIA CAPITAL EAF, S.L.U. es una Empresa de Asesoramiento Financiero. La entidad está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al 42.562, Folio 105, Hoja M-753042 y en el Registro de Empresas de Asesoramiento Financiero de la CNMV bajo el número de inscripción 245. La citada entidad tiene su domicilio social en Madrid, calle Orense 69, Apto. 635, siendo su N.I.F. B-16757353 (en lo sucesivo, "THALESIA CAPITAL").

En la prestación de tales servicios, tanto THALESIA CAPITAL como sus empleados, directivos y administradores están sometidos al cumplimiento de las normas de conducta recogidas en la legislación vigente que regulan los mercados de valores.

La entidad ha elaborado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente para solventar 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 THALESIA CAPITAL 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.

## ARTÍCULOS

### **Primero.- Nombramiento, duración del mandato, renovación y cese del titular del Departamento de Atención al Cliente.**

THALESIA CAPITAL nombrará al titular del departamento de atención al cliente, que será una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Tanto el nombramiento del titular del Departamento de Atención al Cliente como el cambio se comunicará a la Comisión Nacional del Mercado de Valores

El nombramiento del titular del Departamento de Atención al Cliente en THALESIA CAPITAL será designado con mandato indefinido y cesará por:

- (i) Por cesación de la relación contractual entre el titular del Departamento de Atención al Cliente y THALESIA CAPITAL

(ii) Por muerte o incapacidad sobrevenida.

(iii) Por renuncia.

El titular del departamento de Atención al cliente podrá inhibirse y delegar en otra persona de THALESIA CAPITAL cuando concurren circunstancias que menoscaben su imparcialidad y objetividad.

De conformidad con lo previsto en el artículo 8.3 b) de la Orden ECO 734/2004 (en lo sucesivo, la "**Orden**"), el ejercicio del cargo de titular del departamento de Atención al cliente será incompatible con el ejercicio de actividades para o por cuenta de empresas de servicios de inversiones ajenas a THALESIA CAPITAL.

Asimismo, serán inelegibles como titular del departamento de Atención al cliente aquellas personas que cuenten con antecedentes penales, se encuentren procesados o se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.

### **Segundo.– Funciones del titular del Departamento de Atención al Cliente.**

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

- (i) Recibir las quejas o reclamaciones presentadas por los clientes de THALESIA CAPITAL.
- (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 THALESIA CAPITAL 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 THALESIA CAPITAL y sus clientes.

### **Tercero.– Deber de colaboración**

THALESIA CAPITAL velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que todos sus departamentos y servicios faciliten al Departamento de Atención al Cliente 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 el resto de servicios o departamentos de THALESIA CAPITAL responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

**Cuarto.— Plazo, forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.**

La entidad habilitará un Servicio para la recepción de quejas y reclamaciones a que se refiere el presente Reglamento.

Los clientes dispondrán de un plazo de dos años para presentar sus quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de THALESIA CAPITAL.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Departamento de Atención al Cliente 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 presente Reglamento más adelante.

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) nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada;
- (ii) número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos al registro público para las personas jurídicas;
- (iii) motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- (iv) oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación;

- (v) 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;
- (vi) lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio en cualquier oficina de la Sociedad o en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin. Las oficinas de la Sociedad dispondrán de la información precisa sobre la dirección de correo electrónico que en cada momento pueda emplearse a estos efectos. Los receptores de la queja darán traslado de la misma al Servicio.

En todo caso, 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.

**Quinto.- Admisión a trámite.**

En caso de recibir la queja o reclamación en las oficinas de THALESIA CAPITAL, si no es resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente, en un plazo máximo de cinco días.

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. A estos efectos, el Departamento de Atención al Cliente deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de recepción a efectos del cómputo de dicho plazo. En caso de que la queja se reciba en las oficinas de THALESIA CAPITAL, esta procederá a remitirla al Departamento de Atención al Cliente en un plazo máximo de 5 días.

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente 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 días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Sólo 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 presente Reglamento.
- (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 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 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.

#### **Sexto.- Tramitación.**

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

THALESIA CAPITAL tendrá un plazo de 15 días para facilitar al Departamento de Atención al Cliente toda la información que le ha sido requerida y presentar todas las alegaciones que estime oportunas.

**Séptimo.- Allanamiento y desistimiento.**

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

En cualquier caso, 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 titular del 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.

**Octavo.- Finalización del procedimiento y notificación.**

El expediente finalizará 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.

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 días naturales a contar desde su fecha por cualquiera de los medios a que hace referencia el presente Reglamento más adelante.

#### **Noveno.- 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 identidad 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 se dispone anteriormente. 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.

#### **Décimo.- Información a los clientes.**

THALESIA CAPITAL pondrá a disposición de sus clientes, en cualesquiera de sus oficinas abiertas al público, la información siguiente:

- (a) La existencia del Departamento de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- (b) La obligación por parte de THALESIA CAPITAL de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente.



- (c) Indicación de la dirección postal y electrónica de los servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional de Valores, 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 presentar con carácter previo la queja o reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente de THALESIA CAPITAL para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichas entidades.
- (d) El presente Reglamento.
- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

**Decimoprimerο.- Informe anual.**

Anualmente, dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de THALESIA CAPITAL 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.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de THALESIA CAPITAL.

**Decimosegundo.- Aprobación y verificación del Reglamento para la Defensa del Cliente.**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de THALESIA CAPITAL, el día 27 de enero de 2022. La Comisión Nacional del Mercado de Valores ha verificado que el presente Reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

**Decimotercero.– Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente.**

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación que establece el artículo anterior.