



TP ICAP (EUROPE) SA, Sucursal en España

(“ TP IE España ”)

Normativa sobre Atención al Cliente

Octubre 2019



CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLES**
- 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 4. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**
- 5. DEBERES DE INFORMACIÓN**
- 6. PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN A TULLETT PREBON ESPAÑA**
- 7. GESTIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN**
- 8. ACEPTACIÓN Y RENUNCIA DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN**
- 9. CUESTIONES FUERA DE LA COMPETENCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**
- 10. PLAZO**
- 11. NEGATIVA A CONSIDERAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN**
- 12. RESOLUCIÓN**
- 13. INFORME ANNUAL**



1. Objetivo

1.1 El objetivo de la presente Normativa Interna sobre Atención al Cliente es exponer cómo TP ICAP (Europe) SA , Sucursal en España (en adelante, «TP IE España») va a revisar y resolver cualquier queja o reclamación recibida de un cliente.

1.2 La Normativa Interna ha sido aprobada por la dirección de TP IE España.

2. Legislación y Normativa Aplicables

2.1 La Normativa Interna se sujetará a lo establecido en la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo 2004 del Ministerio de Economía; y Artículo 29 de la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero de 22 de noviembre; (Las cuales serán denominadas conjuntamente «Legislación y Normativa Aplicables».

3. Ámbito de aplicación

3.1 La Orden ECO 734/2004 establece que *Estarán sujetas a cuanto se dispone en esta Orden las siguientes entidades:*

a) las entidades de crédito,

b) las empresas de servicios de inversión,

c) las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva,

d) las entidades aseguradoras,

e) las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de esta Orden,

f) las sociedades de correduría de seguros,

g) las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado.

Las entidades señaladas en los párrafos anteriores que hayan sido autorizadas en otros Estados miembros del Espacio Económico Europeo, cuando ejerzan su actividad en España en régimen de libre prestación de servicios, deberán ajustarse a lo previsto en los artículos 3, 9 y 10.3 de esta Orden

3.2 Como entidad sujeta a la orden ECO 734/2004 TP IE España se compromete a investigar y resolver, de conformidad con la Legislación y Normativa Aplicables y la Normativa Interna, cualquier queja o reclamación que reciba de un cliente en España en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos en los términos de la Orden ECO 734/2004



“ quejas y reclamaciones presentadas..por todas las personas físicas o jurídicas.. que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades señaladas, 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 de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad”

4. El Servicio de Atención al Cliente

4.1 El Servicio de Atención al Cliente es responsable de recibir, investigar y resolver cualquier queja o reclamación recibida por TP IE España, de conformidad con la Normativa Interna de los clientes de España.

4.2 La Orden ECO 734/2004 establece en su art 5 que *“Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente y del defensor del cliente deberán ser personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.*

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en esta Orden, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

4.3 Tales características concurren en el Director de Cumplimiento de TP ICAP Europe SA, a quién el director de la Sucursal de TPIE SA nombra titular del Servicio de Atención al Cliente *La designación del titular del departamento o servicio de atención al cliente será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.*

4.4 El Servicio de Atención al Cliente es independiente de la gestión inmediata de TP IE España.

4.5 La persona que dirija el Servicio de Atención al Cliente dejará de desempeñar su cometido en las siguientes circunstancias:

- a) Un conflicto de intereses con otras funciones realizadas por la persona;
- b) Discapacidad imprevista;
- c) Recepción de una condena criminal por la persona;
- d) Dimisión de la persona;
- e) Rescisión del contrato de la persona



4.6 Cuando el puesto de Director del Servicio de Atención al Cliente quede vacante, TP IE España procederá al nombramiento de un sustituto en el plazo de 30 días.

5. Deberes de información

5.1 TP IE España pondrá a disposición de sus clientes en las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) Que TPIE España cuenta con un Servicio de Atención al Cliente cuyo titular es el director de Cumplimiento Normativo de TPIcap Europe SA y cuyo reglamento de funcionamiento ha sido debidamente aprobado y comunicado a la CNMV conforme a la Orden ECO 734/2004
- b) Que TPIE España atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente
- c) Que una vez agotada la vía del Servicio de Atención al cliente, cualquier cliente /usuario de los servicios prestados por TPIE España podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, el cual resolverá mediante informe motivado
- d) Que los clientes de TPIE están amparados por las normas de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Financieros

5.2 TP IE España informará a los clientes acerca de las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, y mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV

6. Presentación de una Queja o Reclamación a TP IE España

6.1 Cualquier queja o reclamación deberá presentarse al Director del Servicio de Atención al Cliente por escrito, bien en papel o por correo electrónico. Ver anexo 1 de esta normativa interna

6.2 El documento debe contener la siguiente información:

- a) Nombre jurídico completo del cliente o, si está siendo representado por un tercero, documento debidamente verificado que confirme el acuerdo;
- b) Domicilio del cliente;
- c) Datos del registro público;



- d) Razón para la queja o reclamación, incluida una clara exposición de las cuestiones que han causado la interposición de la queja o reclamación;
- e) Fecha y hora de cualquier cuestión;
- f) Persona, área o departamento de TP IE España a que se refiera la queja o reclamación;
- g) Declaración de que el cliente no está al corriente de que la cuestión objeto de la queja o reclamación está sujeta a procedimiento administrativo, judicial o arbitraje;
- h) Lugar, fecha, firma, cargo del firmante.

7. Gestión de una queja o reclamación

7.1 El Servicio de Atención al Cliente deberá acusar recibo de cualquier queja o reclamación en un plazo de 5 días hábiles, bien por carta o correo electrónico.

7.2 El Servicio de Atención al Cliente investigará cualquier queja o reclamación recibida por TP IE España, con acceso a todo el personal, documentos y sistemas.

7.3 Transcurridos 30 días hábiles desde la recepción de cualquier queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente deberá proporcionar al cliente una respuesta o fecha estimada en que se enviará una respuesta.

7.4 El Servicio de Atención al Cliente se asegurará de que todos los archivos y documentación relativos a cualquier queja o reclamación recibidas por TP IE España se guardan al menos seis años desde la fecha de la queja o reclamación.

7.5 Si mientras se investiga cualquier queja o reclamación, el reclamante inicia un procedimiento administrativo o judicial en relación con la queja o reclamación que está siendo investigada por el Servicio de Atención al Cliente, la investigación cesará y no continuará su curso.

8. Aceptación y Renuncia de una queja o reclamación

8.1 La aceptación de cualquier queja o reclamación por TP IE España dará lugar a que cualquier investigación por parte del Servicio de Atención al Cliente se cierre.

8.2 El reclamante podrá renunciar o retirar una queja o reclamación en cualquier momento por escrito, lo que dará lugar a que cualquier investigación por parte del Servicio de Atención al Cliente se cierre.

9. Cuestiones fuera de la competencia del Servicio de Atención al Cliente

9.1 Las siguientes cuestiones no serán investigadas por el Servicio de Atención al Cliente:



Las referidas a las relaciones entre TP IE España y sus empleados (Salvo cuando concuerra en ellos la condicion de clientes y se refirieran a dicha condicion)

Las referidas a las relaciones entre TP IE España y sus accionistas;9 (Salvo cuando concuerra en ellos la condicion de clientes y se refirieran a dicha condicion)

Las relativas a la decisión de TP IE España sobre si prestar o no ciertos o todos los servicios de inversión a un tercero;

Las que ya son objeto de procedimientos administrativos, judiciales ode arbitraje.

10. Plazo

10.1 Cualquier queja o reclamación potencial deberá enviarse al Servicio de Atención al Cliente en el plazo de 2 años a partir de que el cliente tenga conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamacion

10.2 Cualquier queja o reclamación potencial que sea recibida por el Servicio de Atención al Cliente, y esté fuera del plazo establecido en la Normativa Interna, apartado 10.1, será rechazada por esta razón.

11. Negativa a considerar una queja o reclamación

11.1 El Servicio de Atención al Cliente puede negarse a considerar cualquier queja o reclamación que reciba en las siguientes circunstancias:

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 artículo 2 de la Orden ECO 734/2004

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece este reglamento de funcionamiento.



11.2 Cuando el Servicio de Atención al Cliente se niegue a considerar una queja o reclamación, informará al reclamante por escrito de su decisión

11.3 Cuando un reclamante reciba una notificación escrita en los términos del Apartado 11.2, el reclamante tendrá un plazo de 10 días naturales a partir de la fecha de la carta para reenviar cualquier queja o reclamación, de modo que pueda ser reconsiderada por el Servicio de Atención al Cliente.

11.4 Cuando las razones para la inadmisibilidad sean confirmadas por el Servicio de Atención al Cliente, el reclamante deberá ser informado de esta decisión por escrito.

11.5 Una vez que la recepción de una queja o reclamación ha sido rechazada por el Servicio de Atención al Cliente, tal queja o reclamación no podrá ser reenviada al Servicio de Atención al Cliente.

12. Resolución

12.1 Una queja o reclamación recibida por TP IE España deberá ser resuelta en un plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que fue recibida por el Servicio de Atención al Cliente.

12.2 Para cualquier resolución se deberá tener en cuenta toda obligación contractual; la legislación y normativa actual aplicables sobre transparencia y protección al inversor, y la mejor práctica del Mercado en materia de servicios financieros. Asimismo, cualquier resolución establecerá claramente sus hallazgos sobre todas las cuestiones de cualquier queja o reclamación.

12.3 Cuando cualquier queja o reclamación no sea confirmada por el Servicio de Atención al Cliente, se expondrán las razones de esta decisión, en particular cuando la decisión sea diferente a cualquier decisión anterior en circunstancias similares.

12.4 Cualquier resolución deberá comunicarse al reclamante en un plazo máximo de diez días naturales a partir de la fecha en que el Servicio de Atención al Cliente concluyó su decisión.

12.5 El Servicio de Atención al Cliente realizará la notificación de cualquier resolución al reclamante por escrito, bien en papel o por correo electrónico.

13. Informe Annual

13.1 En el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente enviará un informe a la dirección de TP IE España, proporcionando los datos del trabajo desempeñado por el Servicio de Atención al Cliente durante el año anterior, incluidos los datos de cualquier queja o reclamación recibida y cualquier resolución o hallazgo posteriores.