

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE
HAMCO AM, S.G.I.I.C., S.A.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1. OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos, estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad y el derecho que asiste a sus Clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

ARTÍCULO 2. DERECHOS DE LOS CLIENTES

A efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá por queja cualquier pretensión que se refiera al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los Clientes que sean debidas al trato negligente, incorrecto, o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento.

Se entenderá por reclamación toda aquella pretensión dirigida a obtener la restitución de un interés o derecho legítimo de un Cliente derivada de acciones u omisiones que impliquen incumplimiento de los contratos y productos suscritos con la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, del principio de equidad.

Todos los Clientes, tendrán derecho a que sus quejas y reclamaciones (en adelante, Reclamaciones) sean atendidas y resueltas en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en Servicio de Atención al cliente de la entidad gestora, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

Es preciso mencionar que únicamente se podrá recurrir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, cuando se acredite haber formulado previamente las en adelante, Reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.

ARTÍCULO 3. MODIFICACIÓN

Corresponde al Consejo de Administración de la Entidad la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento, una vez verificado con la CNMV, que los cambios propuestos se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

ARTÍCULO 4. DIFUSIÓN

El Consejo de Administración de la Entidad adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto el presente Reglamento, y las modificaciones del que el mismo sea objeto, entre sus empleados y el que sea accesible para el conocimiento de todos los Clientes y potenciales Clientes de la Entidad.

El presente Reglamento está a disposición de los Clientes, potenciales Clientes y empleados en las oficinas de la Entidad y en su página web.

CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 5. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad le corresponde la atención y resolución de las Reclamaciones que se presenten directamente o mediante representación.

Asimismo, corresponde al Servicio de Atención al Cliente promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección del cliente y las buenas prácticas y usos financieros, haciendo llegar a la dirección de la Entidad, recomendaciones o sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus Clientes.

ARTÍCULO 6. FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Entidad dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Entidad y tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las Reclamaciones de los Clientes y procurar que las relaciones con la clientela se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En concreto, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- a) Atender y resolver las 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 Entidad 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 Entidad, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
- c) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por 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 (en adelante la Orden ECO) en su artículo 9, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de este Reglamento;
- d) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función al que se refiere el artículo 17 de la Orden ECO, de conformidad con lo establecido en el artículo 25 de este Reglamento;
- e) El Servicio de Atención al Cliente registrará las Reclamaciones recibidas conservando un registro interno;
- f) El Servicio de Atención al Cliente efectuará un seguimiento continuo de los datos sobre Reclamaciones presentadas con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales;
- g) Atender en nombre de la Entidad los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

El Servicio de Atención al Cliente pondrá a disposición de los Clientes los formularios para la presentación de Reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV según lo previsto en la norma quinta de la Circular 7/2013 de la CNMV.

ARTÍCULO 7. RECLAMACIONES EXCLUIDAS

En todo caso quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las Reclamaciones, derivadas de:

- a) Las relaciones de la Entidad con sus directivos y empleados en el ámbito laboral, salvo que éstos sean a su vez Clientes a los que la Entidad preste servicios financieros;
- b) Las relaciones de la Entidad con sus proveedores;

- c) Las relaciones que se refieran a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral en relación con los mismos hechos que son objeto de la Reclamación;
- d) Las relaciones entre la Entidad y sus accionistas, salvo que éstos sean a su vez Clientes de la Entidad.

ARTÍCULO 8. AUTONOMÍA Y MEDIOS

El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las Reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, de modo que se garantice que el Servicio de Atención al Cliente tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, y se eviten conflictos de interés.

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

El Servicio de Atención al Cliente estará dotado de los 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 servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

ARTÍCULO 9. COLABORACIÓN Y SUPERVISIÓN

Todos los departamentos y áreas de la Entidad 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 de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Consejo de Administración de la Entidad y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportuna, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del mismo 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 Entidad de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

CAPÍTULO III. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 10. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Corresponde al Consejo de Administración de la Entidad la designación, sustitución y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente. Serán condiciones necesarias para poder ser designado titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- a) Disponer de honorabilidad comercial y profesional; 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 u 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 previstas en la Orden ECO y en 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 de la Entidad;
- c) No estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades o causas de inelegibilidad siguientes:
 - i. Desarrollar funciones en departamentos comerciales u operativos de la Entidad;
 - ii. Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Entidad, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
 - iii. 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;
 - iv. Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

La designación, sustitución o cese del titular será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

ARTÍCULO 11. MANDATO

El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración indefinida, salvo que el titular del Servicio de Atención al Cliente comunique al Consejo

de Administración su renuncia, o el Consejo de Administración de la Entidad adoptara una decisión en otro sentido.

ARTÍCULO 12. CESE

Además, el titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas;
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad;
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
- d) Renuncia mediante presentación formal de dimisión ante el Consejo de Administración de la Entidad;

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.

ARTÍCULO 13. EJERCICIO DEL CARGO. INDEPENDENCIA

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 Entidad 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 de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de participar en aquellas Reclamaciones que le presenten un conflicto de interés directo.

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

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas al mismo, 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 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.

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

ARTÍCULO 14. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

El plazo para la presentación de las Reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad gestora será de 2 años a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la Reclamación. Toda queja o reclamación fuera de ese plazo no será admitida a trámite.

ARTÍCULO 15. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Los Clientes podrán presentar sus Reclamaciones, bien personalmente o a través de un representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación.

Las 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.

Las Reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

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 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 Reclamación;
- d) Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de la Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
- e) Lugar, fecha y firma.

El Cliente deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su Reclamación.

Las Reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

ARTÍCULO 16. ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la Reclamación por la Entidad, conforme al artículo anterior, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del Cliente por la propia oficina o servicio objeto de la Reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

El cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la Reclamación en el Servicio 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 Reclamación por Servicio de Atención al Cliente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La Reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del Cliente, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Reclamación, se requerirá al Cliente que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la Reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el Cliente para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las 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 Reclamación;
- b) Cuando se pretendan tramitar como 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 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;
- d) Cuando se formulen 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 Reclamaciones que establezca el Reglamento;
- f) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una Reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera;

Si el Servicio de Atención al Cliente entendiese no admisible a trámite la Reclamación, por alguna de las causas indicadas, se lo notificará por escrito al Cliente (o a su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) hubiera contestado y se mantuviera las causas de inadmisión, se le notificará la decisión final adoptada a este respecto.

ARTÍCULO 17. TRAMITACIÓN

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 Entidad cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión.

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

ARTÍCULO 18. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si a la vista de la Reclamación, la Entidad rectificase su situación con el Cliente a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En ambos casos, se procederá al archivo de la Reclamación sin más trámite.

El Cliente (o su representante) podrá desistir, por escrito, 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.

No obstante, el Servicio 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.

ARTÍCULO 19. FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y NOTIFICACIÓN

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la Reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

En cualquier caso, el Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo competente, que resolverá en la forma y plazo que el mismo tenga establecido en cada momento. Si el Cliente tuviese la condición de consumidor de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, podrá acudir a dicho Servicio en caso de disconformidad o a partir del mes si no hubiese recibido contestación a la reclamación formulada. En todo caso, el cliente dispondrá de un año para acudir a dicho Servicio de Reclamaciones, a contar desde la fecha en la que el Servicio de Atención al Cliente emitió su resolución, o ante la ausencia de la misma, la fecha en la que debió haber resuelto.

En el caso en que el Cliente no tenga la condición de consumidor, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo competente en caso de disconformidad o a partir de los dos meses desde que presentó su reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, si no hubiese recibido contestación a la reclamación formulada y hasta seis años desde que se produjo el hecho causante.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Reclamación será siempre motivada exhaustivamente, conteniendo unas conclusiones claras, haciendo uso de un lenguaje sencillo y comprensible 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, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 15 anterior, según haya designado de forma expresa el Cliente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la Reclamación.

La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en caso de disconformidad con los términos de la decisión adoptada. A tal efecto la decisión incluirá también los datos de contacto del mencionado Servicio de Reclamaciones.

ARTÍCULO 20. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

a) Para el Cliente:

El Cliente no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

b) Para la Entidad:

La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente es vinculante para la Entidad, que deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del Servicio de Atención al Cliente. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de Atención al Cliente de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Entidad iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

CAPÍTULO V. INFORME ANUAL

ARTÍCULO 21. INFORME ANUAL

El Servicio de Atención al Cliente, dentro del primer trimestre de cada año, presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad, 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 Reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- 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 dicho informe se entregará en la memoria anual de la Entidad.

CAPÍTULO VI. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 22. ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento entra en vigor en la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad.