

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

1. Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante **el Servicio**) de Nomura Financial Products Europe GmbH, Sucursal en España (en adelante **Nomura**), creado de acuerdo con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo. El contenido del mismo se pondrá a disposición de los clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web en caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos.

2. Titular del Servicio de Atención al Cliente

2.1 Con esta finalidad, se designa un titular del Servicio (en adelante el **Titular**), con la debida honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimientos y experiencia suficientes para ejercer sus funciones.

2.2 El Titular será designado por la dirección general de Nomura, quien notificará dicho nombramiento al consejo de administración de Nomura Financial Products Europe GmbH, su sociedad matriz con sede en Frankfurt (en adelante la **Matriz**). El nombramiento se efectuará por un plazo de tres años, renovable por períodos de igual duración, pudiendo dicho Titular ser inmediatamente cesado en caso de pasividad en el ejercicio de sus funciones (demoras injustificadas en el tiempo de respuesta a los clientes).

2.3 Serán causas de incompatibilidad para ejercer el cargo de Titular las siguientes:

- (a) Pertener o haber pertenecido a los órganos de administración de cualquier entidad del grupo Nomura (en adelante el **Grupo**), o desempeñar o haber desempeñado en los últimos dos años funciones de dirección o ejecutivas en cualquier entidad del Grupo;
- (b) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de Nomura, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
- (c) Desempeñar el puesto de miembro del Consejo de Administración, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros;
- (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; y
- (e) Cualesquiera otras causas de incompatibilidad que pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

- 2.4 Dado que no se ha designado la figura de Defensor del Cliente, el Servicio atenderá todas las quejas debidamente presentadas por sus clientes, sea cual sea el motivo que provoque la queja, la cuantía de la misma o cualquier otra razón, siempre y cuando el plazo entre la fecha de presentación de la queja y el momento en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos que motiven la reclamación no exceda los dos años.
- 2.5 El Servicio estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, Nomura adoptará las medidas necesarias para garantizar que el Servicio tome de forma autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y para evitar conflictos de interés, sin perjuicio de que la información requerida por el Servicio al resto de los departamentos de Nomura sea transmitida con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

3. Presentación de las Quejas y Reclamaciones

- 3.1 Las reclamaciones podrán ser presentadas al Titular, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan las condiciones de usuario de los servicios financieros prestados por Nomura, siempre que tales 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.

Una vez recibidas por el Servicio y admitidas a trámite, las quejas serán tramitadas y resueltas por el Servicio, el cual contará con el apoyo del servicio de atención al cliente de la Matriz (Compliance) para la tramitación de las quejas. En particular, la Matriz asistirá al Servicio en la tramitación de las quejas para la obtención de la documentación e información necesaria para su resolución, así como las comunicaciones necesarias entre departamentos cuya coordinación sea requerida para la resolución de la queja.

- 3.2 El Servicio deberá dar traslado de la contestación al interesado en el plazo máximo de un mes en el caso de que el reclamante sea un consumidor, y de dos meses si no lo fuese, a contar desde el momento de la presentación de las mismas al Titular. A partir de este momento, el interesado podrá acudir, si así lo desea, al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional de Mercado de Valores (en adelante, **CNMV**) en la forma y plazo que el mismo tenga establecido. Con el fin de que el Titular pueda desarrollar convenientemente sus funciones, todos los departamentos y servicios de Nomura conocen la existencia de este Servicio, y deberán facilitar al Titular cuanta información les sea requerida por él, en relación con el ejercicio de sus funciones. El Servicio de Nomura lleva un registro de las quejas y reclamaciones.
- 3.3 La presentación de quejas o reclamaciones podrá realizarse, personalmente o por representación, por los siguientes medios:
- (a) en soporte papel; o
 - (b) por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de estos medios deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

- 3.4 En el documento presentado se harán constar los siguientes datos:

- (a) nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada;
- (b) número de D.N.I. o pasaporte para personas físicas y datos referidos a la inscripción en un registro público para las personas jurídicas;
- (c) motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- (d) oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
- (e) manifestación de que el interesado no tiene constancia de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; y
- (f) lugar, fecha y firma del interesado.

3.5 Se deberán adjuntar las pruebas documentales que obren en poder del interesado y en las cuales se fundamente su queja o reclamación. Los documentos originales relativos a las posibles quejas o reclamaciones no serán destruidos. La correspondencia sostenida por cualquier medio entre el interesado, sus abogados, en su caso, y Nomura será remitida al servicio de atención al cliente de la Matriz.

3.6 Las quejas o reclamaciones podrán presentarse en:

Nomura Financial Products Europe GmbH, Sucursal en España
Plaza de la Lealtad, 4
28014 – Madrid
Atención: Ana Ramírez-Monsonis Angliker
e-mail: ana.ramirezmonsonis@nomura.com

4. Admisión a Trámite

4.1 Recibida la queja por el Servicio y admitida a trámite, se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de respuesta.

4.2 Para que la Matriz preste su asistencia para la tramitación de la queja según la sección 3.1, la queja será remitida al servicio de atención al cliente de la Matriz (*Compliance*).

4.3 El Servicio llevará un registro de todas las quejas y reclamaciones que le sean referidas, incluyendo:

- (a) copia de las quejas y reclamaciones realizadas por escrito;
- (b) copia de las respuestas por escrito a cada queja o reclamación;
- (c) detalles de las acciones encaminadas a investigar los motivos de la queja; y
- (d) detalles de las acciones encaminadas a resolver la queja o reclamación.

Cumplidos estos trámites, se procederá a la apertura de expediente.

- 4.4 La queja o reclamación sólo deberá ser presentada una vez por el interesado, no pudiendo exigirse su reiteración ante distintos órganos de Nomura o de la Matriz.
- 4.5 En caso de que no se encontrara suficientemente acreditada la identidad del interesado, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Titular requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si no lo hace así se archivará la queja o reclamación sin más trámites. El plazo empleado para subsanar estos errores no se incluirá en el cómputo de un mes en el caso de que el reclamante sea un consumidor, y de dos meses si no lo fuese, establecidos como tiempo máximo de respuesta.
- 4.6 Los motivos por los cuales puede ser rechazada la admisión de una queja o reclamación por el Servicio son:
- (a) la omisión de datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación;
 - (b) la pretensión de tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones 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 resuelto ya en aquellas instancias;
 - (c) que los actos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas, o que no cumplan el requisito imprescindible de ser presentadas, directamente o en representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por Nomura, y de que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad;
 - (d) la formulación de quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos; o
 - (e) el transcurso del plazo establecido de dos años entre la presentación de la queja y el momento en que el interesado tuvo conocimiento de los hechos que la motivan.

Cuando el Servicio tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

- 4.7 Cuando el Servicio entienda inadmisibles a trámite una queja o reclamación, se pondrá este hecho en conocimiento del interesado, dándole un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones ante el Servicio. Si el interesado contestara y se mantuvieran las causas de inadmisibilidad, el Servicio comunicará la decisión final adoptada.

5. Tramitación y Finalización del Expediente

- 5.1 El Servicio podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, del interesado cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para que el servicio de atención al cliente pueda adoptar su decisión.

- 5.2 Si a la vista de la queja Nomura rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá justificarlo documentalmente, salvo que exista desistimiento expreso del interesado. En estos casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
- 5.3 Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en cuanto a la relación con el interesado se refiere.
- 5.4 El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes en el caso de que el reclamante sea consumidor, y de dos meses si no lo fuese, desde el momento de presentación de la queja o reclamación en el Servicio.
- 5.5 La decisión adoptada por el Servicio 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 de las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.
- 5.6 La decisión se comunicará a los interesados en el plazo de diez naturales a contar desde su fecha, en el modo que lo haya solicitado el interesado (por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión, u conservación, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica), y, en su defecto, en el mismo modo en que haya sido presentada la queja o reclamación.
- 5.7 En todas las decisiones que pongan fin a los expedientes, se mencionará expresamente la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica.

6. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio presentará ante la dirección general de la sucursal un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que como mínimo contendrá:

- (a) resumen estadístico de las quejas o 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; y
- (d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

7. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

El Titular será la persona encargada de atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuar a Nomura en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que figuran en la normativa reguladora del procedimiento de presentación de reclamaciones, quejas y consultas de usuarios de servicios financieros, la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Nomura llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios al Servicio de Reclamaciones de la CNMV. Esta transmisión será efectuada mediante medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, según lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

8. Deberes de Información

8.1 Nomura tiene a disposición de sus clientes en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web en caso de que los contratos se celebren por medios telemáticos, la siguiente información:

(a) La existencia del Servicio, con dirección:

Nomura Financial Products Europe GmbH, Sucursal en España
Plaza de la Lealtad, 4
28014 – Madrid
Atención: Ana Ramírez-Monsonis;
e-mail: ana.ramirezmonsonis@nomura.com

(b) La obligación de Nomura de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de un mes en el caso de que el reclamante sea consumidor desde su presentación en el Servicio y de dos meses si no lo fuese;

(c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio para poder formular quejas y reclamaciones ante ellos;

(d) El presente reglamento; y

(e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

8.2 Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del procedimiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.