

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA
DEL CLIENTE

INVESTKEY ADVISALIA E AFI, SOCIEDAD LIMITADA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación
- Artículo 2. Aprobación y verificación
- Artículo 3. Modificación
- Artículo 4. Difusión

CAPÍTULO II.- DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Artículo 5. Designación del Titular del SAC
- Artículo 6. Idoneidad
- Artículo 7. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad
- Artículo 8. Conflictos de interés
- Artículo 9. Duración del nombramiento y cese en el cargo

CAPÍTULO III.- FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL SAC

- Artículo 10. Funciones
- Artículo 11. Exclusiones
- Artículo 12. Organización interna

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

- Artículo 13. Plazo de presentación
- Artículo 14. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones
- Artículo 15. Admisión a tramite
- Artículo 16. Tramitación
- Artículo 17. Allanamiento y desistimiento
- Artículo 18. Finalización y notificación
- Artículo 19. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

CAPÍTULO V.- INFORME ANUAL

- Artículo 20. Informe anual

CAPÍTULO VI. - DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

- Artículo 21. Deber de colaboración
- Artículo 22. Deber de información a la clientela

DISPOSICIÓN FINAL



INTRODUCCIÓN

Con el fin de regular e impulsar los sistemas de protección de los usuarios de los usuarios de servicios financieros, *la Ley 4412002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero* estableció la obligación para todas las entidades financieras de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y para ello, deben contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

De conformidad con lo dispuesto 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*, las empresas que presten servicios de inversión están obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Por su parte, *la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible*, contempla la protección de clientes de servicios financieros a través de los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros en los términos previstos en *la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*.

Con esta finalidad, la labor de Investkey Advisalia EAFI, Sociedad Limitada (en adelante, la "EAFI") ha elaborado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "Reglamento"), el cual se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el "SAC"), con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con la EAFI, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado y con las máximas garantías, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del SAC, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de la EAFI presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, de conformidad con la normativa que a tal efecto resulta de aplicación.

A los efectos del Reglamento, el concepto de cliente se asimilará al de usuario de servicios prestados por la EAFI.

Artículo 2. Aprobación y verificación

El Reglamento ha sido aprobado por el órgano de administración de la EAFI el [*].

El presente Reglamento ha sido sometido a la verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, la "CNMV"), conforme a lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 8 de la *Orden EC0/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.*

Artículo 3. Modificación

Las modificaciones del Reglamento deberán ser sometidas al órgano de administración de la EAFI o de aquellas personas que ostenten los poderes de representación de la misma y, en todo caso, sujetas a la verificación de la CNMV, como organismo que tiene legalmente atribuidas las competencias de control e inspección de la EAFI.

Artículo 4. Difusión

El órgano de administración de la EAFI y/o de aquellas personas que ostenten los poderes de representación de la misma, adoptarán cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre sus clientes y el público en general.

TÍTULO II

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5. Designación del Titular del SAC

El titular del SAC (en adelante, el "Titular del SAC") será designado por el órgano de administración de la EAFI, de conformidad con la normativa legal y estatutaria vigente.

La designación del Titular del SAC será comunicada a la CNMV, como supervisor de la EAFI.

Artículo 6. Idoneidad

El Titular del SAC deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional que cuente con los conocimientos y la experiencia adecuados para el ejercicio de 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.

Por su parte, se presume que poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de la EAFI.

Artículo 7. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán desempeñar el cargo de Titular del SAC, ni prestar servicios en dicha área, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra

la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

Tampoco podrán desempeñar el cargo de Titular del SAC, ni prestar servicios en dicha área, las personas que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la EAFI.

Artículo 8. Conflictos de interés

En el caso de que el Titular del SAC, tenga un interés personal en alguna queja o reclamación pondrá en conocimiento dicha circunstancia inmediatamente al órgano de administración de la EAFI y se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.

A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando se hubiera estado prestando servicios profesionales en el departamento o sucursal afectado por la queja o reclamación en el momento en que aquélla se produjo o desplegó sus efectos.

Artículo 9. Duración del nombramiento y cese en el cargo

El nombramiento del Titular del SAC tiene, en principio, una duración indefinida. El

Titular del SAC cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a. Incumplimiento grave de sus obligaciones.
- b. Renuncia.
- c. Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d. Cesación de su relación laboral con la EAFI.
- e. Desempeño de un nuevo cargo dentro de la EAFI, salvo autorización expresa del órgano de administración de la EAFI

- f. Revocación por acuerdo del órgano de administración de la EAFI.
- g. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.

En caso de que el cargo quedase vacante, el órgano de administración de la EAFI de nombrará, en un plazo que no exceda de dos (2) meses, a otra persona para cubrir las funciones desempeñadas por el Titular del SAC.

TITULO III FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL SAC

Artículo 10. Funciones

Las funciones del SAC son:

- a. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentada, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legamente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la EAFI, ya deriven de propios contratos, de la normativa vigente aplicable a la transparencia y protección de los usuarios o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.
 - Tendrán la consideración de quejas las presentadas por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la EAFI
 - Tendrán la consideración de reclamaciones la presentadas por los usuarios que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la EAFI que supongan para quien la formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por parte de la EAFI, de la normativa de transparencia y protección de la cliente.

- b. Hacer llegar a la dirección de la EAFI, recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir ente la EAFI y sus clientes.

Artículo 11. Exclusiones

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del SAC:

- a. Las relaciones entre la EAFI y sus empleados, salvo que éstos sean a su vez clientes a los que la EAFI preste servicios financieros.
- b. Las relaciones entre la EAFI y sus accionistas, salvo que éstos sean a su vez clientes a los que la EAFI presten servicios financieros.
- c. Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la EAFI relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones.

Artículo 12. Organización interna

El SAC desempeña sus funciones con autonomía de los departamentos operativos y/o comerciales de la EAFI, de los que está separado, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de interés.

El SCA estará adscrito orgánicamente al Departamento de Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos.

El SAC deberá estar dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, su personal deberá conocer y aplicar adecuadamente las normas relativas a la transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

TÍTULO IV
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE
LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 13. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el SAC será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, Toda queja o reclamación presentada fuera de ese plazo no será admitida a trámite.

Artículo 14. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. 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*.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- 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 su registro público y número de identificación fiscal para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas o departamento donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- 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.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al 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 SAC, en cualquier oficina abierta al público de la EAFI, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

Artículo 15. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la EAFI, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al SAC a la mayor brevedad, que procederá a la apertura de un expediente, al que se dará el número correlativo que corresponda.

En todo caso, el SAC acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución. Lo anterior, sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración en distintos órganos de la EAFI.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá al firmante para completar la información o documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 15 de este Reglamento.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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.
- 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. 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 Servicio deberá abstenerse de admitirla a trámite o, si se hubiera iniciado su tramitación, de continuarla.
- 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 10 del presente Reglamento (por ejemplo, reclamaciones referentes a relaciones de carácter laboral de la EAFI con sus empleados).
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el presente Reglamento.

Cuando se considere no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) 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.

Artículo 16. Tramitación

Una vez abierto el expediente de reclamación, el SAC requerirá al departamento implicado que presente a la mayor brevedad un informe justificativo de su actuación, al que se deberá adjuntar la documentación pertinente.

Asimismo, el SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la EAFI, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Los departamentos de la EAFI tienen el deber de facilitar con la máxima celeridad al SAC cuantas informaciones les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 17. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la EAFI rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al SAC y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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.

Se entenderá por desistida la queja o reclamación formulada, en aquellos supuestos en los que, requerido, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento, el reclamante no aportará en el plazo debido la información o documentación complementaria necesaria, en cuyo caso se le comunicará que su reclamación se considera desistida.



Artículo 18. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante el SAC en alguna de las maneras señalada en el artículo 13 del presente Reglamento.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas.

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 a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, 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*, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

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 pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Artículo 19. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

El Titular del SAC deberá atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV puedan efectuar a la EAFI en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen.

TÍTULO V INFORME ANUAL

Artículo 20. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el órgano de administración de la EAFI 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, en su caso, 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.

Un resumen del citado informe se integrará en la memoria anual de la EAFI.

TÍTULO VI DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

Artículo 21. Deber de colaboración

La EAFI adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del SAC. En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de facilitarle cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de colaboración se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que responda a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 22. Deber de información a la clientela

La EAFI deberá facilitar a los clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como el contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar quejas y reclamaciones y el procedimiento para su formulación.

A tal fin, la EAFI pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:

- a. La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b. La obligación por parte de la EAFI de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos (2) meses desde su presentación.
- c. Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquél.
- d. El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- e. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

12

DISPOSICION FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor para la EAFI al día siguiente de su aprobación por el órgano de aprobación de la EAFI.

