

Artículo 1º.- Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio) de ACCI CAPITAL INVESTMENTS SGIIC, S.A. (en adelante, la "Entidad" o la "Sociedad"), cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo establecido 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, publicadas en el BOE nº 72 de 24 de Marzo de 2004.

Artículo 2º.- Designación.

El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración de la Entidad, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. La designación será comunicada por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores "CNMV".

Artículo 3º.- Duración del cargo.

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración de tres años, pudiendo renovarse el nombramiento por periodos de igual duración previo acuerdo del Consejo de Administración.

Artículo 4º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del Servicio el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

Artículo 5º.- Cese.

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

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado,
- b) Desarrollo de funciones que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
- c) Condena por delito en sentencia firme.
- d) Por el mero acuerdo de la Entidad, como consecuencia del incumplimiento grave de sus funciones.

Artículo 6º.- Funciones del Servicio.

El Servicio tiene como función la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de la Entidad como consecuencia de su relación con esta.

Serán de cuenta del Servicio las siguientes funciones:

- a) Conocer, analizar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le puedan plantear respecto a las operaciones, o servicios financieros y, en general, con respecto a sus relaciones con la Entidad. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la propia Entidad le someta respecto de sus relaciones con sus clientes.
- b) Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.

Artículo 7º.- Materias excluidas.

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



- a) Las relaciones entre la Entidad y sus empleados.
- b) Las relaciones entre la Entidad y sus accionistas.
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Entidad 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.
- d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad contra sus clientes.

Artículo 8º.- Autonomía y medios.

La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de la Sociedad garantizando la autonomía e independencia del Servicio.

La Entidad se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, t

Artículo 9º.- Obligaciones de la Entidad.

Corresponde a la Entidad:

- a) Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b) Poner a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público así como en su página web, la siguiente información:
 1. existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;
 2. obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación;
 3. el contenido del presente Reglamento; y
 4. referencia a la CNMV así como de la normativa sobre transparencia y protección del cliente.
- c) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado f) del artículo 5º del presente Reglamento. 4

Artículo 10º.- Objeto de las quejas y reclamaciones.

Los clientes de la Entidad podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por la Entidad hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho o al principio de equidad,

Artículo 11º.- Forma.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.
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 D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.



- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) 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.
- e) 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 la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin y que figurará en la página web de la Entidad y que se facilitará a la CNMV.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

Artículo 12º.- Plazo.

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado a la Entidad de cualquier queja o reclamación que le afecte.

Artículo 13º.- Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, ésta será remitida al Servicio, comenzando el cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 16º del presente Reglamento, en el momento de la recepción de la misma.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

A su recepción, se acusará recibo por escrito, y se dejará constancia de la fecha de presentación de la reclamación, a efectos del cómputo del plazo máximo establecido para dictar un pronunciamiento.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al reclamante para que complete 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.

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 16º del presente Reglamento.

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



- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- 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 las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Entidad.
- d) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.

Cuando el Servicio tenga 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 queja o reclamación.

4. 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 conteste, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 14º.- Tramitación.

1. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.

2. En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

Artículo 15º.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento.

El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.

De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Entidad a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

Artículo 16º.- Plazo para dictar la resolución.

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir a los Organismos oficiales pertinentes.

Artículo 17º.- Contenido y notificación de la resolución.

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los Organismos oficiales pertinentes.

Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

Artículo 18º.- Efectos de la resolución para el reclamante.

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

Artículo 19º.- Efectos de la resolución para la Entidad.

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad.

Aceptada la resolución, la Entidad la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Entidad la aceptación del reclamante.

Artículo 20º. - Del Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

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

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la Entidad y sus clientes. Asimismo, la Entidad podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual de la Entidad.

Artículo 21º.- Deber de Colaboración.

La Entidad adoptará las medidas oportunas para asegurar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente, respondan a los principios de seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 22º.- Deber de Información a la clientela.

La Sociedad pondrá a disposición de sus clientes, la información siguiente:



- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente.
- b) La obligación por parte de la Sociedad de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas de conformidad con las disposiciones del presente Reglamento.
- c) Los datos de identificación del Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- De la modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de ACCI CAPITAL INVESTMENTS SGIIC, S.A., y verificado posteriormente por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

