

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

AL CLIENTE DE

KEPLER CAPITAL MARKETS, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA (KCME)

Versión número 2: Enero de 2012

TÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Este Reglamento recoge el régimen de protección y defensa de los clientes que viene exigido a las entidades financieras por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (en adelante, la "Ley"), el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, que aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, y la Orden del Ministerio de Economía, ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los Departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la "Orden")

Artículo 2. Clientes

El régimen de protección y defensa contenido en el presente Reglamento se aplicará a todas las personas, físicas o jurídicas y españolas o extranjeras, que tengan la condición de usuarios de los servicios financieros prestados por Kepler Capital Markets, S.A. Sucursal en España (en adelante "KCME").

Artículo 3. Ámbito de protección y defensa

El presente Reglamento se aplicará a las quejas y reclamaciones que susciten los clientes de KCME en relación con los servicios de inversión que ésta le preste y que tengan por objeto los derechos e intereses que les reconozcan los contratos que hayan suscrito con esta entidad, la regulación aplicable a la transparencia y protección de la clientela de éstas últimas y las buenas prácticas y usos financieros, incluyendo el principio de equidad.

Artículo 4. Órganos competentes

4.1 Servicio de Atención al Cliente

El órgano específicamente previsto para aplicar este régimen de atención y protección de los clientes de KCME es el Servicio de Atención al Cliente de KCME.

4.2 Nombramiento del Responsable del Servicio de Atención al Cliente

El Director de la Sucursal en España de KCME que desarrolle las funciones de "Country Head" será el encargado de designar a la persona responsable del Servicio de Atención al Cliente. El nombramiento recaerá siempre en una persona ajena a los servicios comerciales de la Sucursal y con reconocida experiencia y honorabilidad para ejercer estas funciones. Los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos de los que dispondrá el responsable del Servicio de Atención al Cliente serán proporcionales al tamaño y actividad de la Sucursal.

4.3 Características Inherentes al Responsable del Servicio de Atención al Cliente

Dado el tamaño de KCME, la función de responsable del Servicio de Atención al Cliente recaerá en aquella persona que desarrolle asimismo la función de responsable del Departamento de Compliance. Al desempeñar una misma persona las dos funciones, conlleva por una parte la separación de ésta de los servicios comerciales y operativos de la Sucursal, y, por otra, el conocimiento de las materias inherentes al desarrollo del negocio. Las incompatibilidades e inelegrabilidades son, por lo tanto, observadas. La duración del mandato del responsable del Servicio de Atención al Cliente tendrá carácter indefinido.

El responsable del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones por alguna de las siguientes razones: Cambio de puesto de trabajo dentro de la Sucursal, baja en la misma y por pérdida manifiesta de su honorabilidad para ejercer el cargo.

4.4 Deber de Información al Responsable del Servicio de Atención al Cliente

Todos los Departamentos de la Sucursal serán instruidos para facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones ésta les solicite, en lo relacionado con el ejercicio de sus funciones

Artículo 5. Competencias del Servicio de Atención al Cliente de KCME

Con carácter general, el Servicio de Atención al Cliente de KCME será competente para recibir cualquier comunicación que remitan los clientes de la entidad así como para tramitar y resolver las reclamaciones que esos clientes le hayan formulado al Servicio.

Artículo 6. Relaciones con el Comisionado para la Defensa del Inversor

El Servicio de Atención al Cliente de KCME será competente para atender los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Inversor dirija a esta entidad.

TÍTULO II – OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

Artículo 7. Obligaciones de información de KCME

1. KCME dispondrá en la oficina que tenga abierta al público de un documento que recoja la siguiente información:

- a) Una copia del presente Reglamento
- b) El compromiso de que el Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas y reclamaciones de los clientes en el plazo de los dos meses siguientes a la fecha en que sean presentadas en el citado Servicio.
- c) Una referencia a las normas aplicables en materia de transparencia y protección de sus clientes
- d) Una referencia al Comisionado para la Defensa del Inversor, con indicación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de que, antes de plantearle cualquier queja o reclamación, ésta deberá haber sido formulada ante el Servicio de Atención al Cliente de esta entidad.

2. A tratarse KCME de una Sucursal Extranjera de una Empresa de Servicios de Inversión, domiciliada en un país de la Unión Europea, la información a incluir en la memoria de sus Cuentas anuales está dictada por las normas del país de origen de la Sucursal –Francia-. Por esta razón, serán las normas aplicables en Francia las que dictarán la conveniencia o no de incluir en dicha memoria el informe anual al que se refiere el siguiente artículo de este Reglamento.

Artículo 8. Obligaciones de información del Servicio de Atención al Cliente de KCME

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente de KCME remitirá al Departamento de "Internal Control" de Kepler Capital Markets, S.A., S.A. en Paris, un Informe relativo al desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente, en el que incluirá:

- 1. Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones tramitadas, con indicación de su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas, cuantías e importes afectados y restantes extremos ilustrativos de su naturaleza e importancia.**
- 2. Un resumen de las decisiones dictadas, con especificación de su sentido favorable o desfavorable para los reclamantes.**
- 3. Los criterios generales sentados en las decisiones.**
- 4. Las recomendaciones y sugerencias dirigidas a la mejor protección y defensa de los derechos e intereses de los clientes.**

TÍTULO III – COMUNICACIONES Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES

Artículo 9. Quejas y reclamaciones de los clientes

1. Los clientes de KCME presentarán ante el Servicio de Atención al Cliente las quejas y reclamaciones que tengan sobre el funcionamiento de la entidad y el modo en que con ellos opera.

Además de indicar el lugar y fecha en que se formulan, y de venir debidamente firmadas, las quejas y reclamaciones deberán contener:

a) El nombre y apellidos del interesado persona física o la denominación de la persona jurídica, con identificación de la persona que la represente y acreditación de tal condición, salvo que ya obre en los registros de KCME, y el número del D.N.I. de las personas físicas y los datos del registro público de las personas jurídicas.

b) El objeto y motivo de la queja o reclamación y las operaciones y hechos concretos a que se refieren, con especificación de las cuestiones sobre las que se pide una decisión del Servicio de Atención al Cliente.

c) La oficina o servicio de KCME donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) La declaración de que el reclamante desconoce que la cuestión objeto de su queja esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) La forma y lugar en que el reclamante desee recibir las notificaciones que deban cursársele en relación con su queja o reclamación, de acuerdo con las modalidades de presentación que se recogen en este artículo.

Las quejas y reclamaciones deberán ir acompañadas de las pruebas documentales en que se fundamenten, siempre que obren en poder del reclamante. En otro caso, los reclamantes deberán indicar las personas o entidades que las pueden facilitar y los archivos y registros en que se hallan.

2. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse dentro del plazo de los dos años siguientes a la fecha en que el cliente conoció los hechos a que se refiera su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse 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.

4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente de KCME, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que KCME ha dispuesto con este fin.

TÍTULO IV – TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 10. Plazo

El Servicio de Atención al Cliente de KCME dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante él de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor.

Artículo 11. Acuse de recibo

El Servicio de Atención al Cliente de KCME será quien acusará recibo al cliente de su queja o reclamación, dejando constancia de la fecha en que fue ante él presentada a efectos del cómputo del plazo para resolverla y será este mismo Servicio quien asume el conocimiento, tramitación y resolución de la queja o reclamación.

Artículo 12. Subsanación de errores

En los casos en que no esté suficientemente acreditada la identidad del reclamante o de que su escrito no establezca con la mínima claridad exigible los hechos a los que se refiera y su objeto y finalidad, el Servicio de Atención al Cliente le requerirá para que complete la documentación en el plazo de diez días naturales, indicándole que, de no hacerlo, se procederá a archivar su queja sin más trámite.

El plazo que el reclamante emplee en aportar los datos que se le requieran no se incluirá en el plazo de dos meses en que debe ser resuelta su reclamación.

Artículo 13. Inadmisión a trámite

1. Las quejas y reclamaciones serán inadmitidas a trámite en los siguientes casos:

- a) Tener por objeto materias ajenas al ámbito de protección y defensa previsto en el artículo 3 de este Reglamento**
- b) No referirse a operaciones concretas del reclamante**
- c) Ser ejercicio de recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento corresponda a órganos administrativos, arbitrales o judiciales**
- d) Estar pendiente una resolución o litigio sobre el asunto a que se refiera la queja o reclamación**
- e) Haber sido resuelto el asunto en un previo procedimiento administrativo, arbitral o judicial**
- f) Ser reiteración de previas quejas y reclamaciones presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos**
- g) Presentarse fuera del plazo de los dos años previsto por el artículo 9 del presente Reglamento**
- h) Omitir datos esenciales e insubsanables para tramitarlas**
- i) No concretar los motivos de la queja o reclamación**

2. En el caso de que pueda concurrir alguna de esas causas de inadmisión, el Servicio de Defensor del Cliente lo pondrá motivadamente de manifiesto al reclamante, concediéndole un plazo de diez días naturales para que pueda presentar sus alegaciones al respecto y adoptará la resolución procedente.

3. Ese mismo orden de proceder se seguirá cuando, una vez iniciada la tramitación de una queja o reclamación, llegue a conocimiento del Servicio de Atención al Cliente que, sobre la misma materia, se está tramitando simultáneamente un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Artículo 14. Desistimiento

Los reclamantes podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, lo que dará lugar a que el Servicio de Atención al Cliente dicte una resolución por la que se concluya inmediatamente el procedimiento.

Artículo 15. Allanamiento

KCME, como entidad a la que se refiera la queja y reclamación podrá allanarse a lo que en ella se solicite y adoptar las decisiones necesarias para dar satisfacción al criterio del reclamante.

Artículo 16. Decisión final

Concluida la tramitación que exija la queja o reclamación, de acuerdo con las previsiones del presente Reglamento, el Servicio de Atención al Cliente dictará su decisión final, que recogerá con claridad las conclusiones que alcance respecto de las cuestiones planteadas.

La decisión favorable a la queja o reclamación vinculará a KCME en los términos y con el alcance previsto en la Ley y en la Orden. En todo caso, la decisión final del Servicio concluirá sus actuaciones respecto de la queja y reclamación de que se trate, que no podrá ser replanteada ni reformulada de nuevo, sin perjuicio de que, una vez recibida la decisión, las partes ejerciten las acciones que les correspondan legalmente.

Las decisiones se fundamentarán en las cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela y buenas prácticas y usos financieros que sean relevantes para el caso.

Las decisiones serán siempre motivadas y, en los casos en que se aparte de los criterios sustentados en previos expedientes similares, explicitarán las razones que fundamenten el cambio de criterio.

Las decisiones se notificarán al reclamante en el plazo de los diez días naturales siguientes a su fecha. Se le notificarán en la forma que haya indicado en su escrito inicial y de acuerdo con los mismos requisitos y condiciones previstos para la presentación de las quejas y reclamaciones.

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 Comisionado para la Defensa del Inversor.