
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

ATTITUDE ASESORES AGENCIA DE VALORES, S.A.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de **ATTITUDE ASESORES AGENCIA DE VALORES, S.A.** (en adelante, 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.

Artículo 2.- Aprobación. Modificación

El presente Reglamento deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad, así como sus modificaciones, que deberán ser asimismo objeto de verificación previa por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

TÍTULO II. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 3.- Ámbito de actuación

Al Servicio de Atención al Cliente le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante la Sociedad, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por la Sociedad, siempre que tales quejas y 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.

Artículo 4.- Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente

El titular del Servicio de Atención al Cliente, será designado por el Consejo de Administración de la Sociedad. Dicha designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan, en concreto, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Artículo 5.- Idoneidad

El titular del Servicio de Atención al Cliente, deberá tener honorabilidad comercial y profesional así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 6.- Duración

El titular del Servicio de Atención al Cliente, ostentará el cargo durante el periodo por el que hubiera sido designado con un máximo de tres (3) años, aunque podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Entidad, o hasta que el Consejo de Administración de la Sociedad acuerde su cese o su sustitución.

Artículo 7.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Sociedad.

Artículo 8.- Cese

El titular del Servicio de Atención al Cliente, cesará en el ejercicio de sus funciones por alguna de las siguientes razones:

- a) Muerte.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 6 anterior.
- d) Renuncia.

- e) Cesación de su relación laboral con la Sociedad.
- f) Jubilación o prejubilación.
- g) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- h) Por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad ante un grave incumplimiento de sus tareas.
- i) Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

Artículo 9.- Funciones del Servicio

Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de la Entidad derivados de sus relaciones con la misma, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen con respecto a las operaciones, contratos 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 cuando la misma Entidad lo considere oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los clientes y la Entidad al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
- 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 10.- Materias Excluidas

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

- Las relaciones entre la Entidad y sus empleados salvo que la Entidad preste sus servicios a dichos empleados.
- Las relaciones entre la Entidad y sus accionistas salvo que la Entidad preste sus servicios a dichos accionistas.
- 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.
- 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 11.- Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros

La Sociedad atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que el Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Artículo 12.- Deberes de colaboración

La Sociedad adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de que todos sus departamentos y servicios faciliten al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 13.- Deberes de información

La Sociedad deberá facilitar a los clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y

resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento o Servicio de atención al cliente.

- b) La existencia de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente, para poder formular las quejas ante dichos Comisionados.
- c) El presente Reglamento.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

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 Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

TÍTULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 14.- Presentación de quejas o reclamaciones.

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento. Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel 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.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo la Sociedad exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Artículo 15.- Lugar y plazo para la presentación

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Sociedad o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 16.- Contenido del documento de presentación

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 queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Artículo 17.- Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente se procederá a la apertura de expediente. En todo caso deberá acusar recibo por escrito de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo. Si la queja o

reclamación hubiera sido presentada ante el defensor del cliente no tratándose de un asunto de competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención al cliente.

Si se considera que en la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma 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 no se incluirá en el plazo de dos meses previsto en el artículo 18 de este Reglamento.

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

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- c) 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 3 de este Reglamento.
- d) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 13 de este Reglamento.
- f) Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de atender cualquier queja o reclamación cuando tuviera conocimiento de la existencia de un procedimiento administrativo, judicial o arbitral sobre la misma cuestión.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 18.- Tramitación

El Servicio de Atención al Cliente, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los departamentos y servicios de la Sociedad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 19.- Allanamiento y desistimiento

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento la Sociedad se allanase a la petición del cliente.

Si la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente 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.

Asimismo, los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento.

Artículo 20.- Decisión y notificación

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

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 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 a los interesados en el plazo de diez 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 Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

TÍTULO IV. INFORME ANUAL

Artículo 21.- Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad 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.

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

En Madrid, a 19 de Enero de 2.010

Fdo.: D. Juan Fernández Jaquotot