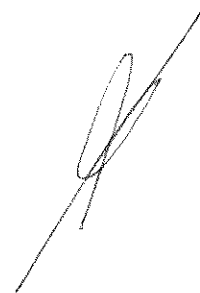
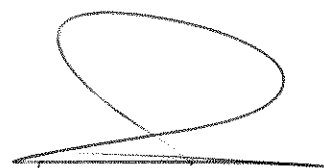


# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

GESTCAP ASESORES EAFI, S. L.



Dirección: Calle Atenas, 30  
07817 Sant Jordi, Ibiza  
Teléfono: 971 591 214  
Email: [atencioncliente@gestcap.es](mailto:atencioncliente@gestcap.es)

Febrero 2019

## Índice

|                                                                                                                                                                           |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Artículo I. Objeto.....                                                                                                                                                   | 3 |
| Artículo II. Ámbito de aplicación.....                                                                                                                                    | 3 |
| Artículo III. Nombramiento, duración del mandato, renovación y cese.....                                                                                                  | 3 |
| Artículo IV. Funciones.....                                                                                                                                               | 4 |
| Artículo V. Deber de colaboración.....                                                                                                                                    | 4 |
| Artículo VI. Iniciación del procedimiento: presentación de quejas o reclamaciones.....                                                                                    | 4 |
| Artículo VII. Plazo para la resolución de quejas o reclamaciones.....                                                                                                     | 5 |
| Artículo VIII. Admisión a trámite.....                                                                                                                                    | 5 |
| Artículo IX. Inadmisión.....                                                                                                                                              | 5 |
| Artículo X. Tramitación.....                                                                                                                                              | 6 |
| Artículo XI. Allanamiento y desistimiento.....                                                                                                                            | 6 |
| Artículo XII. Finalización del procedimiento y notificación.....                                                                                                          | 6 |
| Artículo XIII. Comunicaciones.....                                                                                                                                        | 7 |
| Artículo XIV. Información a los clientes.....                                                                                                                             | 7 |
| Artículo XV. Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, del Banco de España, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones..... | 7 |
| Artículo XVI. Informe anual.....                                                                                                                                          | 7 |
| Artículo XVII. Aprobación y verificación del Reglamento para la Defensa del Cliente.....                                                                                  | 8 |
| Artículo XVIII. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente.....                                                                                              | 8 |

## **Artículo I. Objeto.**

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, adopta una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros, entre las cuales se encuentra el deber de las empresas de asesoramiento financiero, de contar con un departamento o servicio de atención al cliente.

En desarrollo de dicho precepto normativo, la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente, establece la obligación de que cada Empresa de servicios de inversión adopte un reglamento que regule la actividad de dicho departamento o servicio y, en su caso, la figura del defensor del cliente. Se pretende con ello mejorar las condiciones de protección de los usuarios de servicios financieros, facilitándoles todos los cauces posibles para hacer llegar a las EAFIs cualesquiera quejas o reclamaciones que puedan tener, así como un procedimiento ágil y seguro para la atención y resolución de éstas.

En cumplimiento de lo previsto tanto en la Ley 44/2002 como en la Orden ECO/734/2004, es intención de la EAFI dictar el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "Reglamento"), que garantice una adecuada protección a los usuarios de servicios financieros que contraten con esta sociedad.

Se pretende, por tanto, mediante el presente Reglamento, regular de una forma sistemática y completa el funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente, asegurando el fácil acceso por parte de los clientes al sistema de reclamación, así como una ágil tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones interpuestas.

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y procedimiento del Departamento de Atención al Cliente de GESTCAP ASESORES EAFI SL.

## **Artículo II. Ámbito de aplicación.**

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de servicios financieros prestados por la EAFI 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 a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

## **Artículo III. Nombramiento, duración del mandato, renovación y cese.**

El nombramiento del titular del Departamento de Atención será con carácter indefinido, designando a una persona con los conocimientos y experiencia necesarios para ejercer sus funciones.

Las razones de cese del titular del Departamento de Atención al cliente son las siguientes:

- Por cesación de la relación contractual entre el titular del Departamento de Atención al Cliente y Gestcap Asesores EAFI.
- Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- Por renuncia.

El titular del Departamento de Atención al Cliente podrá inhibirse y delegar en otra persona, aprobada por GESTCAP ASESORES EAFI SL, cuando concurran circunstancias que menoscaben su imparcialidad y objetividad.

Tanto el nombramiento como cualquier cambio del titular del Departamento de Atención al Cliente se comunicarán a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

#### **Artículo IV. Funciones.**

Las funciones del Departamento de Atención al Cliente son las siguientes:

- Recibir las quejas o reclamaciones presentadas, en los términos del artículo II de este Reglamento, por los clientes de la EAFI.
- Tramitar dichas quejas o reclamaciones según el procedimiento establecido en el presente Reglamento y resolver las mismas dentro de los plazos y con las formalidades exigidas por el mismo.
- Presentar ante la EAFI informes, recomendaciones, y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre la EAFI y sus clientes.

#### **Artículo V. Deber de colaboración**

La EAFI velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que todos los departamentos y servicios de la EAFI faciliten al Departamento de Atención al Cliente toda la información éste solicite en relación con el desarrollo de sus funciones.

Los procedimientos previstos para la transmisión de la información al Departamento de Atención al Cliente por el resto de servicios o departamentos de la EAFI responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### **Artículo VI. Iniciación del procedimiento: presentación de quejas o reclamaciones**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. El escrito contendrá los siguientes datos:

- Identificación del interesado (nombre, apellidos, DNI y domicilio, junto con un soporte documental acreditativo) o, en su caso, de su representante (acreditado debidamente).
- Motivo de la queja o reclamación, indicando el departamento o servicio de la EAFI del que se deriva la queja o reclamación y aportando los medios de prueba de que disponga.
- Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le comuniquen las notificaciones en relación al procedimiento de su queja o reclamación. En caso de no indicarse nada, se estará a lo dispuesto en el artículo XIII, relativo a las comunicaciones.
- Declaración del interesado indicando que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma del interesado.

El interesado deberá aportar, junto al escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamenta su queja o reclamación.

Los clientes tendrán derecho a presentar sus quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente, con sujeción a las normas del presente Reglamento, a través de los siguientes medios:

- Físicamente en la oficina de la EAFI o en el Departamento de Atención al Cliente.
- Envío por correo ordinario dirigido al Departamento de Atención al Cliente.
- Envío a la dirección de correo electrónico correspondiente al Departamento de Atención

al cliente (pendiente de dominio)

Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la EAFI.

Los clientes dispondrán de un plazo de dos años para presentar sus quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que tuviesen conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Cualquier queja o reclamación que sea recibida fuera del plazo establecido no será admitida a trámite, comunicándose al cliente, de acuerdo a lo establecido en el artículo XIII, relativo a las comunicaciones.

### **Artículo VII. Plazo para la resolución de quejas o reclamaciones.**

Las quejas y reclamaciones recibidas por el Departamento de Atención al Cliente deberán ser resueltas por el mismo en el plazo máximo de dos meses, contado a partir del momento de la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales en el Departamento de Atención al Cliente.

### **Artículo VIII. Admisión a trámite.**

En caso de recibir la queja o reclamación en las oficinas de la EAFI, si no es resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente, en un plazo máximo de cinco días.

El plazo previsto en el artículo VI comenzará a contar, en cualquier caso, desde la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales por el Departamento de Atención al Cliente que será en la oficina de la EAFI. A estos efectos, el Departamento de Atención al Cliente deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de recepción a efectos del cómputo de dicho plazo. En caso de que la queja se reciba en las oficinas de la EAFI, esta procederá a remitirla al Departamento de Atención al Cliente en un plazo máximo de 5 días.

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente se procederá a la apertura del expediente.

Si la solicitud no se encontrase suficientemente acreditada, especialmente la identidad, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la solicitud, se requerirá al firmante para que, en el plazo de diez días naturales, subsane lo necesario para poder garantizar el procedimiento, y con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Durante este periodo de subsanación el plazo de dos meses para la resolución quedará suspendido hasta que el cliente no subsane lo pertinente.

### **Artículo IX. Inadmisión.**

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. Entendiendo por datos esenciales los detallados en el artículo VI.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales.
- 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, o cuando ya se haya resuelto en estas instancias, el Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse.
- 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 II.

- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, es decir, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo VI.

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 hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **Artículo X. Tramitación.**

El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del interesado como de los distintos departamentos y servicios de la EAFI, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

La EAFI tendrá un plazo de 15 días para facilitar al Departamento de Atención al Cliente toda la información que le ha sido requerida y presentar todas las alegaciones que estime oportunas.

### **Artículo XI. Allanamiento y desistimiento**

Se entenderá que existe allanamiento cuando, a la vista de la queja o reclamación, la EAFI rectifique su situación con el interesado, a satisfacción de éste. En este caso deberá comunicarlo por escrito al Departamento de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado, que también tendrá de ser por escrito.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, siempre por escrito. Asimismo, en el caso de que se haya solicitado la subsanación del escrito de solicitud de iniciación de procedimientos o de cualquier documento acreditativo que acompañe al mismo, se entenderá que el cliente ha desistido a su reclamación si en el plazo de 3 meses no ha subsanado la documentación que se le haya requerido.

En ambos casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

### **Artículo XII. Finalización del procedimiento y notificación**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento de Atención al Cliente, siempre y cuando el plazo no se haya suspendido por alguno de los motivos previstos en el Reglamento.

La resolución 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 aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros. Igualmente, la decisión deberá contener referencia expresa a la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al servicio de Reclamaciones de la CNMV.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.

La resolución será notificada al interesado en el plazo de diez días naturales, a contar desde su fecha y de acuerdo a lo establecido en el artículo siguiente, sobre comunicaciones.

En ningún caso la decisión del Departamento de Atención al Cliente vinculará a la EAFI en un eventual proceso judicial, arbitral o administrativo, ni prejuzgará la decisión que pudiere dictarse en tales

procedimientos.

### **Artículo XIII. Comunicaciones**

Todas las notificaciones y comunicaciones a que hace referencia el presente Reglamento podrán realizarse 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 en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias del interesado.

Para la determinación del modo en que deban realizarse las oportunas notificaciones al interesado, el Departamento de Atención al Cliente estará, en primer lugar, a lo que aquél hubiera designado de forma expresa en su escrito de queja o reclamación, tal y como dispone el artículo VI. En caso de que el interesado no hubiera designado en su escrito el modo en que desea recibir las correspondientes notificaciones, el Departamento de Atención al Cliente cursará las comunicaciones a través del mismo medio por el que el interesado hubiera presentado su escrito de queja o reclamación.

### **Artículo XIV. Información a los clientes**

La EAFI pondrá a disposición de sus clientes, en cualquiera de sus oficinas abiertas al público la información siguiente:

- La existencia del Departamento de Atención al Cliente, y los datos de contacto del mismo.
- La obligación, por parte de la EAFI, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente.
- Indicación de la dirección postal y electrónica de los servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional de Valores, del Banco de España, y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que funcionarán bajo el principio de ventanilla única, y atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros. Asimismo, se les deberá informar de la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichas entidades.
- El presente Reglamento de funcionamiento.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

### **Artículo XV. Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, del Banco de España, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.**

Cualquier reclamación podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, que se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente, en este caso a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El servicio de reclamaciones informará a los servicios de supervisión cuando se aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

### **Artículo XVI. Informe anual.**

Anualmente, el Departamento de Atención al Cliente presentará a los Administradores de la EAFI un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá tener el contenido mínimo siguiente:

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el interesado.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

La memoria anual de la EAFI deberá integrar, al menos, un resumen del Informe.

### **Artículo XVII. Aprobación y verificación del Reglamento para la Defensa del Cliente**

La Comisión Nacional del Mercado de Valores ha verificado que el presente Reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

### **Artículo XVIII. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente**

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación que establece el artículo precedente.

