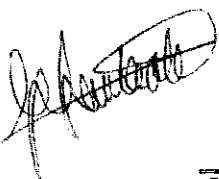


**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE  
DEL GRUPO SAFEI  
[REM 0 004]**

**Entidades Obligadas:**

- 1.- Eurosafei, SV, S.A.
- 2.- Euroactivos, AV., S.A.,
- 3.- Inversafei, SGLIC, S.A.,
- 4.- Gepsención Internacional, SGFP, S.A.
- 5.- Safei Correduría de Seguros, S.A.
- 6.- Safei Asesores, S.L.



## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO SAFEI

### INDICE

<u>ARTICULO 1. OBJETO</u> .....	4
<u>ARTICULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN</u> .....	4
<u>ARTICULO 3. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</u> .....	4
<u>ARTICULO 4. DURACIÓN DEL MANDATO DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</u> .....	5
<u>ARTICULO 5. INCOMPATIBILIDADES DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</u> .....	5
<u>ARTICULO 6. CESE DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</u> .....	5
<u>ARTICULO 7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</u> .....	6
<u>ARTICULO 8. DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE</u> .....	7
<u>ARTICULO 9. COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</u> .....	7
<u>ARTICULO 10. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES POR LOS CLIENTES</u> .....	7
<u>ARTICULO 11. COLABORACIÓN</u> .....	7
<u>ARTICULO 12. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES</u> .....	8
<u>ARTICULO 13. ADMISIÓN A TRÁMITE</u> .....	8
<u>ARTICULO 14. TRAMITACIÓN</u> .....	9
<u>ARTICULO 15. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO</u> .....	10
<u>ARTÍCULO 16. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN</u> .....	10
<u>ARTÍCULO 17. RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS</u> .....	10
<u>ARTÍCULO 18. INFORME ANUAL</u> .....	11
<u>DISPOSICIÓN TRANSITORIA</u> .....	11
<u>DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA</u> .....	11
<u>DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA</u> .....	12
<u>APÉNDICE NORMATIVO</u> .....	12

**REGISTRO DE FORMULARIOS UTILIZADOS ..... 12**



## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO SAFEI

### Preámbulo

La Orden de 11 de marzo de 2004 del Ministerio de Economía ECO/734/2004 regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente.

La citada disposición prevé que las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un Departamento o Servicio de atención al cliente único para todo el grupo.

### CAPITULO I

#### Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimiento de selección y régimen de actuación del Departamento o Servicio de Atención al Clientes del Grupo Safei.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación

Las normas y procedimientos que se desarrollan en este Reglamento son de aplicación por igual a todas las Sociedades que se indican, de sus sucursales y de aquellas personas y entidades que mantienen contrato de representación con dichas sociedades.

Quedan incluidas dentro del ámbito de aplicación de este Reglamento las siguientes entidades del Grupo Safei:

- 1.- Eurosafei, SV, S.A.
- 2.- Euroactivos, AV., S.A.,
- 3.- Inversafei, SGIC, S.A.,
- 4.- Gerspensión Internacional, SGFP, S.A.
- 5.- Safei Correduría de Seguros, S.A.
- 6.- Safei Asesores, S.L.

### CAPITULO II

#### Artículo 3. Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente

1. Dentro del Grupo Safei se crea el Servicio de Atención al Cliente, cuyo titular será designado por el Consejo de Administración de las sociedades del Grupo incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento.
2. El titular del Servicio de Atención al Cliente reunirá los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contará con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en el artículo 5 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004.
3. La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente se comunicará a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que se detallan, según la entidad de que se trate:

Eurosafei, SV, S.A.	C.N.M.V.
Euroactivos, AV., S.A.	C.N.M.V.
Inversafei, SGIIC, S.A.,	C.N.M.V.
Gespensión Internacional, SGFP, S.A.	Dirección Gral. de Seguros
Safei Correduría de Seguros, S.A.	Dirección Gral. de Seguros
Safei Asesores, S.L.	C.N.M.V.

#### **Artículo 4. Duración del mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente**

1. El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de 1 año. Se considerará renovado tácitamente, por igual período anual, salvo revocación expresa del órgano que lo designó.

#### **Artículo 5. Incompatibilidades del titular del Servicio de Atención al Cliente**

1. Serán causas de incompatibilidad para la designación del titular del Servicio de Atención al Cliente, el desarrollo en cualquiera de las sociedades del Grupo, de funciones relacionadas con la actividad comercial y operativa y cualquier otra que pudiera generar conflictos de interés.

#### **Artículo 6. Cese del titular del Servicio de Atención al Cliente**

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones por, el cumplimiento del plazo, por el desistimiento o imposibilidad física de su desempeño.



2. El Consejo de Administración de cada una de las entidades podrá acordar la revocación del nombramiento, aún dentro del plazo de vigencia del mismo, por causa relacionada con el incumplimiento de sus funciones, previa instrucción del correspondiente expediente.

### **Artículo 7. Servicio de Atención al Cliente**

1. El Servicio de Atención al Cliente mantendrá su separación respecto de los servicios comerciales y operativos existentes en cada una de las entidades del Grupo Safei.
2. Este Servicio está dotado, inicialmente, de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos, que a continuación se indican
  - Recursos humanos:
    - 1 Titular del Servicio.
    - 1 administrativo.
  - Técnicos:
    - Aplicación informática para la gestión centralizada de quejas y reclamaciones.
    - Una página Web.
    - Una dirección de correo electrónico.
  - Organizativos:
    - Procedimiento operativo e instrucción de trabajo correspondiente.
    - Medios materiales: Un fax, un teléfono, una fotocopiadora.

Dichos medios, que se consideran mínimos, se adecuarán en todo momento, ampliándolos en lo procedente, al volumen de reclamaciones que hayan de tramitar.

3. Las personas que formen parte de la plantilla de este Servicio, dispondrán de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.
4. El Servicio de Atención al Cliente del Grupo Safei es único para todas las entidades indicadas en el Art. 2 de este Reglamento.
5. El Servicio de Atención al Cliente dependerá directamente de los Consejos de Administración de las sociedades obligadas.

### **Artículo 8 . Designación del Defensor del Cliente**

1. Las entidades del Grupo Safei no designan un Defensor del Cliente. Cuando al cliente le haya sido rechazada, denegada o desestimada una queja o reclamación, por parte del Servicio de Atención al Cliente, podrá dirigirse, en segunda instancia, a cualquiera de los Comisionados para la Defensa de los clientes.

### **Artículo 9. Competencias del Servicio de Atención al Cliente**

1. Corresponderá al Servicio de Atención al Cliente la instrucción de los expedientes que se tramiten para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes del Grupo Safei presenten, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
2. Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente deberán producirse en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación ante este servicio.
3. Finalizado dicho plazo el cliente podrá acudir a los Comisionados para la Defensa del Cliente.

## **CAPITULO III**

### **Artículo 10. Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones por los clientes**

1. A los efectos de lo previsto en la Orden ECO/734/2004, los clientes podrán presentar quejas o reclamaciones durante los dos años posteriores al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

### **Artículo 11. Colaboración**

1. Corresponderá al Grupo Safei organizar la estructura interna del Servicio de Atención al Cliente, repercutiendo proporcionalmente los costes al resto de entidades del Grupo.
2. Los departamentos y servicios de cada una de las entidades del Grupo prestarán todo su apoyo al Servicio de Atención al Cliente en la tramitación y resolución de los



expedientes de quejas y reclamaciones, suministrando en especial toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.

### **Artículo 12. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

1. 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.

2. 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 CIF 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 hubieran 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. Cualquier otra circunstancia que estime conveniente.
  - f. Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales en que se fundamente su queja o reclamación, que obren en su poder

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público del Grupo Safei, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.
4. El Servicio de Atención al Cliente le dirigirá carta, acusando recibo de su reclamación y de la fecha de presentación de la misma, a efecto del cómputo de los dos meses.

### **Artículo 13. Admisión a trámite**





1. Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura de 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.
2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar 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 este Reglamento.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de la quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
  - a. 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.
  - 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 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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden Ministerial de 11 de Marzo de 2004.
  - d. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
  - e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en este reglamento.

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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

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

#### **Artículo 14. Tramitación**

1. El Servicio de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de las entidades afectadas, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios de las entidades obligadas, contestarán a los requerimientos en el plazo improrrogable de cinco días naturales.

#### **Artículo 15. Allanamiento y desistimiento**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad afectada rectificase su situación con el reclamante, a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente 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, comunicándose formalmente al reclamante.
2. 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. No obstante, el Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo a los solos efectos de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **Artículo 16. Finalización y notificación**

1. 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.
2. La decisión 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 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.
4. La entidad afectada ejecutará la resolución sin demora alguna.
5. Realizado lo anterior se procederá al archivo del expediente.

#### **Artículo 17. Relación con los Comisionados**

1. Las entidades afectadas atenderán los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones a través del Servicio de Atención al Cliente.

#### **CAPITULO IV**

##### **Artículo 18. Informe Anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de las entidades obligadas un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que 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.
  - d. Recomendaciones o sugerencia 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 las sociedades del Grupo y sus clientes.

2. Al menos un resumen del informe se incorporará en la memoria anual de las entidades.

##### **Disposición transitoria**

1. Los expedientes de quejas o reclamaciones que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación del presente Reglamento, se ajustarán, en lo posible, a las reglas contenidas en el mismo.

##### **Disposición final primera**

1. El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de cada una de las entidades del Grupo.

### **Disposición final segunda**

1. El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Organismo Superior correspondiente.

### **Apéndice Normativo**

- 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.
- Real Decreto legislativo 1/2002 de 29 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los planes y fondos de pensiones.
- Real Decreto 303/2004, de 20 de Febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa de los clientes de Servicios Financieros.
- Ley 44/2002 de 22 de Noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- Ley 35/2003, de 4 de Noviembre de Instituciones de Inversión Colectiva.
- Real Decreto 629/1993 de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios.
- Orden Ministerial de 25 de octubre de 1995, de desarrollo parcial del Real Decreto 629/1993 de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios.
- Orden de 7 de Octubre de 1999, del desarrollo del código general de conducta y normas de actuación en la gestión de carteras de inversión.
- Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Circular 1/1996, de 27 de marzo, de la CNMV, sobre normas de actuación, transparencia e identificación de los clientes en las operaciones del mercado de valores.

### **Registro de formularios utilizados**

1. Formulario de presentación de queja o reclamación.
2. Carta de admisión a trámite de la queja o reclamación.
3. Carta de rechazo de la queja o reclamación.
4. Carta de solicitud de información o documentación al cliente.
5. Carta de comunicación de la decisión motivada, adoptada por el Servicio de Atención al Cliente.

