



AWM WEALTH ADVISERS LIMITED SUCURSAL EN ESPAÑA

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE



CONTENIDO

Artículo 1.- Objeto.....	3
Artículo 2.- Ámbito de Aplicación	3
Artículo 3.- Legislación aplicable.....	3
Artículo 4.- Definiciones.....	3
Artículo 5.- Derechos de los clientes.....	4
Artículo 6.- Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente.....	4
Artículo 7.- Incompatibilidades del titular del Servicio de Atención al Cliente	5
Artículo 8.- Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente	5
Artículo 9.- Duración del mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente	6
Artículo 10.- Servicio de Atención al Cliente.....	6
Artículo 12.- Supervisión	7
Artículo 13.- Presentación de quejas o reclamaciones por los Clientes	7
Artículo 14.- Admisión a trámite	7
Artículo 15.- Tramitación	8
Artículo 16.- Allanamiento y desistimiento	9
Artículo 17.- Finalización	9
Artículo 18.- Notificación	9
Artículo 19.- Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.....	10
Artículo 20.- Informe Anual.....	10
Artículo 21.- Enmiendas	10
Artículo 22.- Entrada en vigor	10



Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto describir las principales medidas tomadas por **AWM Wealth Advisers Limited Sucursal en España** (en adelante, "**Abbey**" o la "**Sucursal**") encaminadas a cumplir con los requisitos establecidos en el Capítulo V de la Ley 44/2002, del 22 de Noviembre, de Reforma del Sistema Financiero, La Ley 2/2011 de Economía Sostenible y en la Orden Ministerial ECO 734/2004, de 11 de marzo, de los departamentos de atención al cliente de las entidades financieras; y, en particular, en la regla 8 de la citada Orden.

Asimismo, el Reglamento regula la estructura organizativa, los procedimientos y el régimen de actuación para la Atención al Cliente de **AWM Wealth Advisers Limited Sucursal en España**, en aras de garantizar una correcta protección de los derechos de sus clientes y que sus quejas y reclamaciones sean atendidas y resueltas adecuadamente.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

Las normas y procedimientos que se desarrollan en este Reglamento son de aplicación a todas las unidades organizativas de la Sucursal.

Artículo 3.- Legislación aplicable

- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Orden ECC 2502/2012, de 16 de noviembre, de procedimiento de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.
- Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, de la CNMV, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- 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.

Artículo 4.- Definiciones

AWM Wealth Advisers Limited Sucursal en España sucursal constituida y registrada en España, con domicilio en Avenida Manolete, 1 Minitienda 4, Nueva Andalucía, 29660, Málaga, inscrita en el Registro de Entidades de la CNMV con número de registro 153 y en el Registro Mercantil de Málaga al Tomo 33521, Folio 32, Sección 8 y HOLA M6033545 con Número de Identificación Fiscal (C.I.F.) W0080629I.

"Cliente": toda persona física o jurídica que cumpla la condición de haber celebrado un contrato un contrato con la Sucursal para la prestación de algún servicio de inversión o auxiliar de entre los incluidos en su programa de actividades inscrito en la CNMV.

"Consumidor": toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la



presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere la Ley 7/2017 exclusivamente a las personas físicas.

“**Orden**”: la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo de 2004 sobre los servicios y departamentos de atención al cliente de las instituciones financieras y el Defensor del Cliente, según se modifique en el futuro o, en su caso, cualquier ley que la reemplace.

“**Queja**”: cualquier queja o reclamación que pueda presentar un Cliente contra la Sucursal con respecto a sus derechos o intereses legales.

“**Reglas**”: se refiere a las descritas en el presente Reglamento y aprobadas conforme a las disposiciones del artículo 8 de la Orden, según puedan ser modificadas en el futuro.

“**Servicio**” o “**Servicio de Atención al Cliente**”: el servicio de atención al cliente especializado establecido por la Sucursal con las funciones asignadas en el presente Reglamento y, en particular, las obligaciones de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones de los Clientes.

“**Titular del Servicio de Atención al Cliente**”: se entenderá el Responsable del Servicio de Atención al Cliente.

“**Servicio de Reclamaciones**”: significará el Servicio de Reclamaciones registrado en el Departamento de Inversores de la CNMV que opera bajo la Orden ECC 2502/2012 de 16 de noviembre de 2012.

Artículo 5.- Derechos de los clientes

Todo Cliente que crea que ha sido tratado de manera negligente, indebida o ilegal tendrá derecho a que sus reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de un mes en el caso de que el reclamante sea consumidor, y de dos meses si no lo fuese, de acuerdo con las disposiciones de este Reglamento, de conformidad con las reglas y principios establecidos en la legislación relativa a la protección y transparencia del cliente, las buenas prácticas y costumbres financieras, y los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza mutua.

La Sucursal pondrá a disposición de sus Clientes a través de su página web la siguiente información:

- Existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio.
- Obligación de la Sucursal de atender y resolver las quejas en un plazo de un mes desde su presentación, en el caso de que el reclamante sea consumidor, y de dos meses si no lo fuese.
- El contenido del presente Reglamento.
El Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica.
- Referencia a la obligación del reclamante de acudir al servicio de atención al cliente de la Sucursal con carácter previo a acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- Referencia a la normativa sobre transparencia y protección del cliente.

Artículo 6.- Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio será designado por el Director de la Sucursal y reunirá los siguientes requisitos:



- Contar con honorabilidad profesional y comercial;
- Tener los conocimientos y la experiencia adecuados para desempeñar las funciones que deberá realizar de acuerdo con este Reglamento;
- No verse afectado por ninguno de los conflictos de interés previstos en el siguiente artículo.

La designación del Titular del Servicio será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Artículo 7.- Incompatibilidades del titular del Servicio de Atención al Cliente

Constituirán causas de incompatibilidad para la designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Sucursal, así como aceptar cargos como empleado, gerente o director de dichos competidores;
- Ser miembro del consejo de administración, Consejero Delegado, Director General o equivalente, u ocupar un cargo que incluya funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, empresa gestora de planes de inversión colectiva, empresa de seguros, gestora de fondos de pensiones o corredor de seguros;
- Ejercer cargos políticos o realizar cualquier otra actividad que pueda tener consecuencias públicas o que de alguna manera pueda afectar la imagen del Servicio; y
- Las que específicamente se establezcan en cada momento por la legislación aplicable.

Cuando el Titular del Servicio se encuentre en alguna situación de conflicto de intereses en relación a una queja o reclamación, ya sea porque lo afecte directamente o porque afecte a sus familiares por consanguinidad o afinidad en tercer grado, directa o indirectamente, o a personas con las que tiene, o ha tenido, una amistad cercana o una relación emocional, tanto en relación con el Cliente como en relación con cualquier empleado de la Sucursal afectado por los motivos que constituyen el objeto de la Reclamación, el Titular deberá abstenerse de atenderlo y deberá informar inmediatamente al Director de la Sucursal para que designe a otra persona para atender y resolver la queja o reclamación en cuestión.

Artículo 8.- Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente

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

- Desarrollo de funciones o competencias en la Sucursal que impliquen causa de incompatibilidad para el cargo.
- Muerte o incapacidad sobrevenida.
- Renuncia.
- Acuerdo del Director de la Sucursal de revocación del nombramiento, fundado en una actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo, previa instrucción del correspondiente expediente.
- Condena por delito en sentencia firme.

En caso de quedar vacante el puesto de Titular del Servicio, el Director de la sucursal nombrará inmediatamente, y, en todo caso, dentro del mes siguiente al día en que se hubiera procedido la vacante, un nuevo Titular del Servicio.



La destitución y posterior nombramiento de un nuevo Titular del Servicio no detendrá el tiempo transcurrido a los efectos del cómputo plazo de resolución de las quejas y reclamaciones.

Artículo 9.- Duración del mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El nombramiento del Titular del Servicio tendrá una duración indefinida, salvo revocación expresa del órgano que lo designó.

Artículo 10.- Servicio de Atención al Cliente

El Servicio se caracteriza por la independencia en la toma de decisiones en cuanto al alcance de sus actividades. Para ello, mantendrá su separación de los departamentos comerciales y operativos de la Sucursal, a fin de evitar posibles conflictos de interés y garantizar una toma de decisiones autónoma referente al ámbito de su actividad.

La Sucursal se asegurará de que el Servicio cuente con los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desempeño de sus funciones.

Para el correcto desempeño de las funciones del Servicio, todas las áreas y departamentos de la Sucursal conocerán la existencia del Servicio y deberán proporcionarle cualquier información que pueda requerir de ellos en relación con el ejercicio de sus funciones. La Sucursal tomará las medidas oportunas para que los procedimientos previstos para la transferencia de información requerida por el Servicio cumplan en todo momento con los principios de rapidez, seguridad, eficiencia y coordinación.

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.

El Servicio de Atención al Cliente reportará directamente al Director de la Sucursal.

Artículo 11.- Competencias del Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente estará encargado de tutelar y proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sucursal y, en especial, respecto de operaciones, contratos o servicios financieros realizados, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En concreto, el Servicio desarrollará las siguientes funciones:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los Clientes de acuerdo con el procedimiento establecido en este documento.
- Presentar, redactar y producir informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan promover las buenas relaciones y los signos de confianza que deben existir entre la Sucursal y sus clientes;
- Velar por el cumplimiento de los requisitos de información impuestos por la Orden y en general por la normativa sobre protección al cliente y transparencia en los servicios financieros;
- Cumplir, en nombre de la Sucursal, con todas las solicitudes que le realice el Servicio de Reclamaciones de la CNMV en el ejercicio de sus funciones; y



- Elaborar un informe anual sobre el ejercicio de sus funciones de acuerdo con lo establecido en este Reglamento.

Artículo 12.- Supervisión

El Director de la Sucursal y el Titular del Servicio se reunirá periódicamente, con la frecuencia que estime conveniente y, en todo caso, con frecuencia anual, para analizar el funcionamiento del Servicio y tomar las medidas que, en su caso, se consideren necesarias, orientadas a velar por el correcto desempeño de sus funciones y promover en la Sucursal el cumplimiento de la legislación sobre protección de Clientes y buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 13.- Presentación de quejas o reclamaciones por los Clientes

- 13.1. Las reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en un plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos que dieron lugar a la Queja.
- 13.2. Los Clientes podrán presentar sus Quejas al Servicio ya sea de forma presencial o por medio de un representante, en este último caso aportando prueba suficiente de su capacidad de representación, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan leer, imprimir y guardar los documentos, y siempre de acuerdo con las exigencias de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de 2003, de firma electrónica o cualquier otra ley que la sustituya.
- 13.3. La Queja deberá contener la siguiente información:

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.

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) Lugar, fecha y firma.

El Cliente debe proporcionar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales en su poder en la que se basa su Queja.

El coste para el Cliente por la presentación y tramitación de cualquier Queja es gratuito.

Artículo 14.- Admisión a trámite

- 14.1 Recibida la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia sucursal objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al servicio de atención al cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el departamento o servicio de atención al cliente.



En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La Queja o reclamación podrá ser presentada por el Cliente una sola vez y no podrá reiterarse ante los distintos órganos de la Sucursal.

- 14.2. En el caso de que la identidad del Cliente o, en su caso, el poder de su representante, no quedase debidamente acreditado, o si los hechos que constituyen el objeto de la Queja no pudiesen establecerse claramente, el Servicio requerirá al Cliente (o a su representante) para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con la advertencia de que si no lo hace, la Queja será archivada sin más trámites.
- 14.3. El plazo empleado por el Cliente para subsanar dichos errores no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución previsto en este Reglamento.
- 14.4. Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de las Quejas por los siguientes motivos:
 - Cuando se haya omitido información esencial para la tramitación de la Queja y la omisión no pueda subsanarse, incluido cuando no se especifiquen los motivos de la Queja.
 - Cuando se intente procesar como Queja recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de la jurisdicción de los tribunales u órganos administrativos o de arbitraje, o si la misma está pendiente de resolución o litigio o ya ha sido resuelta por un tribunal u organismo administrativo o de arbitraje.
 - Cuando los hechos, los motivos y la solicitud en los que se concrete la Queja no se refieran a operaciones específicas o el demandante no sea calificado como Cliente o el asunto no afecta sus derechos e intereses legales.
 - Cuando la Queja sea una reiteración de una anterior presentada por el mismo Cliente con relación a los mismos hechos; y
 - Cuando haya transcurrido el plazo para la presentación de Quejas establecido en este Reglamento.
- 14.5. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una Queja y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio deberá abstenerse de tramitar la primera.
- 14.6. Si el Servicio considera que la Queja es inadmisibile, por alguna de las causas enumeradas anteriormente, lo notificará al Cliente mediante decisión motivada, otorgándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente responde a esta notificación y se mantienen las causas de inadmisión, se le informará de la decisión final tomada.

Artículo 15.- Tramitación

- 15.1. Durante la tramitación de la reclamación, el Servicio podrá solicitar al Cliente y a los distintos servicios y departamentos de la Sucursal cualquier detalle, aclaración, información o evidencia que considere oportuno para la resolución del caso.
- 15.2. El Servicio incluirá en un solo archivo todos los documentos que se hayan agregado al expediente. Dichos expedientes y la documentación que en los mismos se incluya se



conservarán de acuerdo con la normativa aplicable vigente en cada momento y en todo caso durante al menos cinco años.

- 15.3. Cuando exista una conexión entre las Quejas planteadas por uno o más Clientes, el Servicio podrá optar por agregarlas en un solo archivo por razones de eficiencia y coherencia.
- 15.4. El Servicio tomará todas las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa de protección de datos vigente en cada momento.

Artículo 16.- Allanamiento y desistimiento

- 16.1. Si a la vista de la Queja, la Sucursal rectifica su situación con el Cliente a satisfacción de este último, deberá proporcionar justificación documental de su compromiso ante la autoridad competente, salvo que existiera, por parte del Cliente, desistimiento expreso. En tales casos, la Queja se archivará sin más trámite, comunicándose formalmente al reclamante.
- 16.2. El Cliente (o su representante) podrá desistir de su Queja en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que respecta al Cliente. No obstante, el Servicio 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 17.- Finalización

- 17.1. El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de un mes, en el caso de que el reclamante sea consumidor, y de dos meses si no lo fuese, a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación para emitir su fallo. Una vez finalizado este plazo, el Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en la forma y plazo que el mismo tenga establecido.
- 17.2. Sin perjuicio de la obligación del Servicio de emitir una decisión que ponga fin al procedimiento dentro de ese plazo, la falta de resolución a tiempo no implicará en modo alguno el compromiso o aceptación de la queja o reclamación por parte de la Sucursal.

Artículo 18.- Notificación

- 18.1. La decisión del Servicio que de por terminado el expediente y resuelve la Queja deberá siempre estar motivada y contener conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada Queja. Esta decisión debe basarse en los términos del contrato, las normas aplicables sobre transparencia y protección del cliente, y las buenas prácticas y usos financieros.

Si la decisión no se ajusta a los criterios aplicados por el Servicio en casos anteriores similares, deberá motivarse el cambio de criterio.

- 18.2. La decisión deberá contener una referencia expresa al derecho del Cliente a recurrir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV si no está de acuerdo con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y de correo electrónico del Servicio de Reclamaciones.
- 18.3. El Cliente (o su representante) deberá ser notificado de la decisión dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la fecha de su adopción, mediante el mismo método utilizado para presentar la Queja, salvo que el Cliente (o su representante) designe expresamente otra forma.



18.4. La Sucursal ejecutará la decisión sin demora alguna, dentro del plazo máximo de un (1) mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del Cliente, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo establecido para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Sucursal la aceptación del reclamante.

18.5. Realizado lo anterior, se procederá al archivo del expediente.

Artículo 19.- Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

La Sucursal atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 20.- Informe Anual

El Servicio presentará al Director de la Sucursal, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio anterior, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Un resumen estadístico de las Quejas atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Quejas, y cuantías e importes afectados;
- Un resumen de las decisiones dictadas, indicando si fueron a favor o en contra del reclamante;
- Criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
- Recomendaciones o sugerencias basadas en su experiencia, para un mejor logro de los fines que informan la actuación del Servicio.

Al menos un resumen del informe se incorporará a la memoria anual de la Sucursal

Artículo 21.- Enmiendas

El presente Reglamento podrá ser modificado únicamente por acuerdo del Director de la Sucursal.

Una vez aprobadas, dichas modificaciones serán enviadas por el Servicio de Atención al Cliente de la CNMV.

Artículo 22.- Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Director de la sucursal y una vez que haya sido verificado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.