

## **REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE DE «ÉTICA PATRIMONIOS, E.A.F.I., S.L.»**

### **I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS**

#### **Artículo 1. Introducción**

El presente reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente de «ÉTICA PATRIMONIOS E.A.F.I., S.L.», (en adelante el Departamento), elaborado en cumplimiento de la 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 (en adelante, "Orden ECO"), que desarrolla el capítulo V la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores (en adelante, "Ley del Mercado de Valores") y su normativa de desarrollo, que establecen la necesidad de que las EAFIs dispongan o, deleguen en terceros, de un Servicio de Atención al Cliente especializado en atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes y aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del departamento o servicio de atención del cliente.

En este contexto, el Consejo de Administración de ÉTICA PATRIMONIOS, EAFI, SL, (en adelante "la EAFI") aprobaron el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "Reglamento").

#### **Artículo 2. Objetivos**

El presente Reglamento tiene como objetivo fundamental regular los procedimientos internos establecidos por la EAFI para la protección de los derechos de los clientes y, en concreto, regular el Servicio de Atención al Cliente de la EAFI (en adelante, "el Servicio") como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la EAFI, todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden ECO.

### **II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Artículo 3. Designación del Titular y de la composición del Servicio**

El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración de la EAFI.

La designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Inversor.

Asimismo, el Consejo de Administración de la EAFI serán competentes para aprobar la composición del Servicio, que deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que el Servicio tiene atribuidas por la legislación aplicable y el presente Reglamento.

## **Artículo 4. Autonomía y medios**

La EAFI adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes departamentos comerciales u operativos de la EAFI, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referente al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

Asimismo, se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

La EAFI establecerá los procedimientos y medios adecuados con objeto de permitir que el Servicio:

- ◆ Reciba en un plazo máximo de tres días hábiles las quejas o reclamaciones presentadas en las oficinas de la EAFI.
- ◆ Recabe de los distintos departamentos de la EAFI toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
- ◆ Emita la resolución de la queja y la reclamación en el plazo establecido al efecto.

La EAFI adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, responden a principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## **Artículo 5. Formación**

La EAFI deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En este sentido, la EAFI procurará que el personal del Servicio reciba la necesaria formación en la materia.

### **III. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Artículo 6. Condiciones del Titular del Servicio**

El Titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con los conocimientos y experiencia suficientes para ejercer sus funciones.

## **Artículo 7. Causas de incompatibilidad**

No podrán ser elegidos para el cargo de Titular del Servicio aquellas personas que tengan antecedentes penales, se encuentren procesados o se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.

## **Artículo 8. Duración del cargo de Titular del Servicio**

El Responsable del Departamento será elegido por tiempo indefinido, pudiendo ser inmediatamente cesado de su cargo por los siguientes motivos:

- ◆ Falta de objetividad en la toma de decisiones con respecto a las quejas planteadas por los clientes.
- ◆ Pasividad en el ejercicio de sus funciones (insuficiente nivel de documentación de los expedientes, demoras injustificadas en el tiempo de respuesta a los clientes)
- ◆ Incapacidad para el desarrollo de las actividades inherentes al cargo.
- ◆ Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- ◆ Que desaparezcan las circunstancias que motivaron su nombramiento.
- ◆ Renuncia.
- ◆ Incumplimiento grave de sus obligaciones.

## **Artículo 9. Terminación del cargo de Titular del Servicio**

Serán competentes para cesar al Titular el Consejo de Administración de la EAFI, quienes deberán dejar constancia en el acuerdo del motivo del cese.

Una vez el cargo quede vacante, el Consejo de Administración de la EAFI procederán al nombramiento de un nuevo Titular del mismo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

## **IV. COMPETENCIAS DEL SERVICIO**

### **Artículo 10. Competencias del Servicio**

Es competencia del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes legal o contractualmente reconocidos, así como procurar que las relaciones entre la EAFI y sus clientes se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Asimismo, será competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección a la clientela y transparencia de las normas de conducta del mercado de valores y, en particular, del principio de equidad.

En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Servicio:

- ◆ Resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan plantear en relación con las operaciones, contratos o servicios de inversión y, en general, con todas las relaciones entre la EAFI y sus clientes, en las que, a juicio de éstos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos.
- ◆ Resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos de la EAFI con respecto a sus relaciones con los clientes.
- ◆ Colaborar con los diferentes departamentos de la EAFI con el objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia. En especial, colaborar con la Unidad de Control Interno y de Cumplimiento Normativo.
- ◆ Colaborar en el ámbito de sus atribuciones, en la elaboración de la normativa interna.
- ◆ Atender las solicitudes de información por parte de los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.

## V. OBLIGACIONES DE LA EAFI

### Artículo 11. Obligación de colaboración

La EAFI otorga gran importancia a observar, en las relaciones con sus clientes, un cumplimiento estricto de la normativa aplicable así como de las buenas prácticas financieras. Por ello, la EAFI adoptará medidas que resulten necesarias para que el Servicio desempeñe las funciones atribuidas por la normativa aplicable y por el presente Reglamento.

En este sentido, la EAFI colaborará con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitará toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la EAFI están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.

Asimismo, la EAFI, a través de sus el Consejo de Administración, recibirá las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio y adoptará, en su caso, las decisiones que estime pertinentes.

## Artículo 12. Obligaciones de la información

La EAFI pondrá a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas abiertas al público y, en caso de que celebren contratos con los clientes por medios telemáticos, en su página web, la siguiente información:

- ◆ La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- ◆ 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 Servicio.
- ◆ Referencia al Comisionado para la Defensa del Inversor, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante dicho Comisionado.
- ◆ El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- ◆ Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## VI. PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

### Artículo 13. Objeto

Los clientes podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que la EAFI haya conculcado con su actuación la normativa sobre transparencia y protección a la clientela o cuando consideren que la EAFI haya incumplido, total o parcialmente, sus obligaciones legales o contractuales.

### Artículo 14. Forma

La presentación de quejas o reclamaciones podrá realizarse, personalmente o por representación, por los siguientes medios:

1. En soporte papel.
2. Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar los siguientes datos:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso, de la persona que lo represente, ebidamente acreditada.

2. N° de DNI para personas físicas y datos referido a registro público para las jurídicas.
3. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
4. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
5. Que el reclamante no tiene constancia de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
6. Lugar, fecha y firma.
7. Se deberá adjuntar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones podrán presentarse:

1. Ante el Departamento
2. En cualquiera de las oficinas de la EAFI
3. En la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

#### **Artículo 15. Plazo**

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas.

### **VII. TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES**

#### **Artículo 16. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por la EAFI, ésta será remitida al Servicio, que procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, no pudiendo exigirse su reiteración ante distintos órganos de la EAFI.

En caso de que no se encontrara suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto 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 hace se archivará la queja o reclamación sin más trámites. El plazo empleado para subsanar estos errores no se incluirá en el cómputo de los dos meses establecidos como tiempo máximo de respuesta.

Los motivos por los cuales puede ser rechazada la admisión de una queja o reclamación son:

1. 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
2. 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 resuelto ya en aquellas instancias.
3. Cuando las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la EAFI.
4. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
5. Cuando hubiera transcurrido el plazo establecido de dos años entre la presentación de la queja y el momento de tener el reclamante conocimiento de los hechos que la motivan.

Cuando el Servicio tenga 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 dicha queja o reclamación.

Cuando se entienda no admisible a trámite una queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá este hecho en conocimiento del interesado, dándole un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones. Si el interesado contestara y se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, esta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

#### **Artículo 17. Tramitación**

El Departamento podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

## **Artículo 18. Allanamiento y desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación, la EAFI rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que exista desistimiento expreso del interesado. En estos casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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 podrá acordar la continuación del mismo en el marco 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 19. Plazo para dictar la resolución**

El Servicio dispondrá de un plazo máximo de dos meses a contar desde el momento de presentación de la queja o reclamación en el Departamento, o desde que se complete la documentación necesaria, para dictar su pronunciamiento, pudiendo ser el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor.

## **Artículo 20. Contenido y notificación de la resolución**

La resolución adoptada 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 de las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor, con especificación de su dirección postal y electrónica.

Una vez dictada la resolución, se comunicará al reclamante en el plazo máximo de diez naturales a contar desde su fecha de resolución, en el mismo modo que lo haya solicitado el reclamante (por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión, u conservación, y, en su defecto, en el mismo modo en que haya sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.



## VIII. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

### Artículo 21. Efectos de la resolución para el reclamante y para la EAFI

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas.

En caso de que la resolución sea favorable al reclamante, previa conformidad por parte de la EAFI, se ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

## IX. INFORME ANUAL E INFORMACIÓN SEMESTRAL

### Artículo 22. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento presentará ante el Consejo de Administración, de «ÉTICA PATRIMONIOS, E.A.F.I., S.L.», un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- ◆ 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 cuantía e importes afectados.
- ◆ Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- ◆ 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.
- ◆ Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la EAFI y sus clientes.

Asimismo, la EAFI podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes. Al menos un resumen del Informe se integrará en Memoria Anual de la EAFI

**Artículo 23. Información Semestral**

Con una periodicidad semestral el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la EAFI un informe resumen 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 cuantía e importes afectados, y las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

**Artículo 24. Modificación del Reglamento**

El presente Reglamento podrá ser modificado por el Consejo de Administración de la EAFI, previa aprobación por parte de la CNMV.