

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE  
PJT PARTNERS PARK HILL (SPAIN) A.V., S.A.U.**

1 septiembre 2020



## Índice

---

<b>CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
Artículo 1. Ámbito de aplicación.....	3
Artículo 2. Objeto.....	3
Artículo 3. Aprobación .....	3
Artículo 4. Definiciones.....	3
<b>CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....</b>	<b>4</b>
Artículo 5. Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente.....	4
Artículo 6. Duración del mandato.....	4
Artículo 7. Idoneidad .....	4
Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad .....	5
Artículo 9. Cese. ....	5
Artículo 10. Configuración y funciones.....	5
Artículo 11. Deber de información .....	6
<b>CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>6</b>
Artículo 12. Legitimación para formular quejas o reclamaciones por los clientes.....	6
Artículo 13. Forma de presentación de las quejas y reclamaciones.....	6
Artículo 14. Contenido de la presentación de las quejas y reclamaciones .....	7
Artículo 15. Lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones .....	7
Artículo 16. Procedimiento de admisión a trámite de las quejas y reclamaciones.....	7
Artículo 17. Inadmisión a trámite .....	8
Artículo 18. Tramitación .....	9
Artículo 19. Acuerdo, allanamiento y desistimiento .....	9
Artículo 20. Finalización y notificación .....	9
Artículo 21. Reserva. Custodia de los expedientes.....	10
Artículo 22. Aceptación del Reglamento .....	10
<b>CAPITULO IV. OTROS ASPECTOS .....</b>	<b>10</b>
Artículo 23. Informe anual.....	10
Artículo 24. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Organismo Supervisor .....	11
Artículo 25. Verificación del Reglamento por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.....	11
<b>ANEXO 1: DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA SOCIEDAD .....</b>	<b>12</b>

## PREÁMBULO

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, adopta en su capítulo V una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros, con el fin de ofrecer a estos clientes un nivel de protección adecuado, que preserve su confianza en el funcionamiento de los mercados. En este sentido, se establece la obligación para las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

A estos efectos, las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras deben disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes. 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, regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir dichos departamentos y servicios de atención al cliente.

Por su parte, la orden ministerial ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, tiene por objeto establecer el procedimiento aplicable a la presentación de consultas, quejas y reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España (Calle Alcalá 50, 28014, Madrid), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Calle Edison 4, 28006, Madrid) y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid), conforme a lo previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre.

Por último, en virtud del artículo 8 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, cada entidad debe aprobar un reglamento para la defensa del cliente, que regule la actividad del departamento o servicio de atención al cliente antes mencionado.

En consecuencia, se aprueba este Reglamento para la Defensa del Cliente de PJT Partners Park Hill (Spain) A.V., S.A.U. (en adelante, la **Sociedad**) en cumplimiento de las disposiciones citadas para regular la actividad del servicio de atención al cliente de la Sociedad, con el fin de ofrecer a los clientes un nivel de protección adecuado, atendiendo y resolviendo las quejas y reclamaciones que estos le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos (el **Reglamento**).

## CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento será de aplicación a las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Sociedad como consecuencia de los servicios financieros prestados por ésta, 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 2. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad del servicio de atención al cliente de la Sociedad (en adelante, el **Servicio de Atención al Cliente**) y establecer el procedimiento aplicable a la presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones que presenten los clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

### Artículo 3. Aprobación

El presente Reglamento ha sido aprobado por el consejo de administración de la Sociedad, que igualmente aprobará cualesquiera modificaciones al mismo.

### Artículo 4. Definiciones

Salvo que expresamente se indique lo contrario o que de su contexto resulte manifiestamente otra interpretación, los siguientes términos tendrán en este Reglamento el significado que se establece a continuación:

- a. Clientes: Tendrán la consideración de clientes de la Sociedad las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de servicios financieros prestados por la Sociedad.
- b. Quejas o reclamaciones: Las presentadas, directamente o mediante representación, por los clientes, siempre que tales quejas o 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, y en particular, del principio de equidad.
  - > A efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, tendrán la consideración de quejas las presentadas por los clientes por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Sociedad.
  - > Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Sociedad que supongan para quien las

formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la Sociedad de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

- > Tendrán la consideración de buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con los clientes.
- > Se consideran normas de transparencia y protección de los clientes aquellas que contienen preceptos específicos referidos a la Sociedad y que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

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

### **Artículo 5. 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.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

### **Artículo 6. Duración del mandato**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por período indefinido, hasta la fecha en la que la Sociedad comunique al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores la sustitución de la persona designada.

### **Artículo 7. Idoneidad**

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. No resultarán elegibles las personas que puedan presentar conflictos de intereses en el desarrollo de sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Sociedad.

## **Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes desempeñen funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales u operativos de la Sociedad.

## **Artículo 9. Cese.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por muerte, incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación con la Sociedad, jubilación o prejubilación o por incurrir en el supuesto contenido en el artículo 8 anterior.

Vacante, por cualquier causa, el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente, el consejo de administración de la Sociedad designará a la persona que sustituya al anterior titular conforme a la normativa vigente y a este Reglamento, comunicando a las autoridades indicadas en el artículo 5 anterior el cese del anterior titular del Servicio de Atención al Cliente y el nombramiento del nuevo que le sustituya.

## **Artículo 10. Configuración y funciones**

El Servicio de Atención al Cliente estará separado orgánica y funcionalmente de los departamentos comerciales u operativos de la Sociedad, a fin de garantizar que resuelva de manera independiente las quejas y reclamaciones de sus clientes y tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, evitando así conflictos de interés.

La Sociedad dotará al Servicio de Atención al Cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal adscrito, en su caso, al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Las funciones esenciales del Servicio de Atención al Cliente serán las de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y hacer llegar al consejo de administración de la Sociedad las recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en opinión del titular del Servicio de Atención al Cliente, fortalezcan las buenas relaciones y mutua confianza entre la Sociedad y sus clientes.

Todos los departamentos y servicios de la Sociedad deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La Sociedad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información entre el Servicio de Atención al Cliente y el resto de departamentos de la Sociedad respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. En concreto, la solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o por cualquier otro medio que garantice dichos principios en todo momento.

### **Artículo 11. Deber de información**

La Sociedad facilitará a sus clientes información acerca de la existencia de un 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 en la presentación de quejas, reclamaciones y el procedimiento y plazo para su formulación.

A tal fin, la Sociedad pondrá a disposición de sus clientes en las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a. La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b. La obligación por parte de la Sociedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquier instancia de la Sociedad.
- c. Referencia al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, 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 ellos.
- d. El presente Reglamento.
- e. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

En cualquier caso, 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 Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

## **CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **Artículo 12. Legitimación para formular quejas o reclamaciones por los clientes**

Todos los clientes están legitimados para presentar ante el Servicio de Atención al Cliente quejas o reclamaciones en su condición de usuarios de servicios financieros de la Sociedad, sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en la legislación vigente y en el presente Reglamento.

### **Artículo 13. Forma de presentación de las quejas y reclamaciones**

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 y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

#### **Artículo 14. Contenido de la presentación de las quejas y reclamaciones**

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 representa, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al 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, 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 reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

#### **Artículo 15. Lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Sociedad, o por correo postal, así como en la dirección de correo electrónico que la Sociedad ha habilitado a este fin.

#### **Artículo 16. Procedimiento de admisión a trámite de las quejas y reclamaciones**

##### **1. Plazo de presentación:**

El plazo para la presentación de quejas y reclamaciones será 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 dicho plazo de dos años no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

##### **2. Apertura de expediente:**

Recibida la queja o reclamación por la Sociedad, ésta acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de terminación establecido en el artículo 20 de este Reglamento, y la remitirá al Servicio de Atención al Cliente, para su tramitación.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, éste procederá a su tramitación y se procederá a la apertura de expediente. El Servicio de Atención al Cliente, y en particular su titular, actuará como persona de contacto para el reclamante durante el proceso de tramitación de la queja o reclamación.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sociedad.

### 3. Subsanación:

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente 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 el apartado 1 del artículo 20 de este Reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas en el artículo 17 siguiente, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. En cualquier caso, la Sociedad procederá a la apertura de un nuevo expediente por los mismos hechos, en caso de que el interesado subsane las causas de inadmisión, aun cuando fuese fuera de plazo.

### **Artículo 17. Inadmisión a trámite**

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las 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 Capítulo I de este Reglamento.
- 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 el artículo 16.1. del presente Reglamento.

El Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de tramitar una queja o reclamación, o de continuarla, si se hubiere iniciado su tramitación, cuando tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de

una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

#### **Artículo 18. Tramitación**

En el curso de la tramitación de los expedientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Sociedad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Tanto el reclamante como los departamentos y servicios de la Sociedad deberán contestar al Servicio de Atención al Cliente en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde la recepción por su parte de la correspondiente petición.

#### **Artículo 19. Acuerdo, allanamiento y desistimiento**

Durante la tramitación del expediente, y antes de adoptar una decisión, el Servicio de Atención al Cliente podrá llevar a cabo cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo a estos efectos presentar propuestas al reclamante. Alcanzado un acuerdo, este tendrá carácter vinculante para las partes, dándose por concluida la tramitación del expediente y procediéndose al archivo de la reclamación.

Si a la vista de la queja o reclamación, la Sociedad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al departamento 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 trámites.

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.

#### **Artículo 20. Finalización y notificación**

El expediente deberá finalizar, mediante resolución, en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en la Sociedad, en cualquiera de las instancias previstas a tal fin, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

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, 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 cualquiera de los medios indicados en el artículo 13 del presente Reglamento, 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.

En cualquier caso, la resolución mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para acudir, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

#### **Artículo 21. Reserva. Custodia de los expedientes**

Los reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y a la obtención de copia o duplicado de éstos, así como de las comunicaciones dirigidas por el Servicio de Atención al Cliente.

La información relativa a los expedientes y a su contenido, no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a las partes intervinientes.

#### **Artículo 22. Aceptación del Reglamento**

La presentación de una queja o reclamación supone la aceptación del presente Reglamento.

### **CAPITULO IV. OTROS ASPECTOS**

#### **Artículo 23. 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, 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, y
- 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 Sociedad.

#### **Artículo 24. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Organismo Supervisor**

La Sociedad atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

#### **Artículo 25. Verificación del Reglamento por la Comisión Nacional del Mercado de Valores**

Conforme exige el artículo 8.4 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, el presente Reglamento, así como cualquier modificación futura del mismo, será sometido a la verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como organismo supervisor competente.

## ANEXO 1: DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA SOCIEDAD

1. Dirección del Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad

Paseo de la Castellana 41,  
6ª planta  
28046, Madrid

2. Buzón de correo electrónico del Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad

atencionalcliente@pjtpartners.com