

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE BCP SECURITIES, SV, S.A.

ÍNDICE

PREÁMBULO 3
CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES 3
ARTÍCULO 1 – OBJETO 3
ARTÍCULO 2 - DERECHOS DE LOS CLIENTES 3
ARTÍCULO 3 – DIFUSIÓN 4
ARTÍCULO 4 – MODIFICACIÓN 4
CAPÍTULO II - DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE 4
ARTÍCULO 5 – ÁMBITO DE ACTUACIÓN 4
ARTÍCULO 6 - FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. 4
ARTÍCULO 7 - RECLAMACIONES EXCLUIDAS 5
ARTÍCULO 8 – DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 6
ARTÍCULO 9 – CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD 6
ARTÍCULO 10 – DURACIÓN DEL NOMBRAMIENTO Y CESE EN EL CARGO 6
ARTÍCULO 11 – EJERCICIO DEL CARGO. INDEPENDENCIA 7
ARTÍCULO 12 - MEDIOS 8
ARTÍCULO 13- COLABORACIÓN Y SUPERVISIÓN 8
ARTÍCULO 14 - RELACIONES CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA CNMV 8
ARTÍCULO 15 - DEBER DE INFORMACIÓN 8
CAPÍTULO III- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES 9
ARTÍCULO 16 – PLAZO DE PRESENTACIÓN 9
ARTÍCULO 17 – FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES 9
ARTÍCULO 18 – ADMISIÓN A TRÁMITE 10
ARTÍCULO 19 – TRAMITACIÓN 11
ARTÍCULO 20 – ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO 11
ARTÍCULO 21 – FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN 11
ARTÍCULO 22 - EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN 12
CAPÍTULO IV - INFORME ANUAL 13
ARTÍCULO 23 – INFORME ANUAL 13
CAPÍTULO V. - DISPOSICIONES FINALES 13
ARTÍCULO 24 – DISPOSICIONES FINALES 13

PREÁMBULO

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, modificada tras la entrada en vigor el 28/12/2025 por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, adopta y eleva una serie de medidas protectoras a favor de los clientes de servicios financieros, entre las cuales se encuentra el deber de las empresas de servicios de inversión de contar con un departamento o servicio de atención a la clientela que tendrá carácter gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable y que prestará su servicio en horario de atención comercial. Éste se encargará de atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de sus servicios relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

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 de las entidades financieras, establece en su artículo 8 la obligación de que cada empresa de servicios de inversión adopte y apruebe un reglamento que regule la actividad de dicho departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, la figura del defensor del cliente, así como las relaciones entre ambos, de designarse éste último. Se pretende con ello mejorar las condiciones de protección de los usuarios de servicios financieros, facilitando a éstos, todos los cauces posibles para hacer llegar a la Sociedad cualesquiera quejas o reclamaciones que pudieran tener, así como proporcionar un procedimiento ágil y seguro para la atención y resolución de éstas. En cumplimiento de lo previsto en la normativa mencionada, es intención de BCP SECURITIES, SOCIEDAD DE VALORES, S.A. otorgar el presente Reglamento para la Defensa del Cliente, 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 forma sistemática y completa el funcionamiento del Servicio 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 por aquéllos. A la vez que se establece una infraestructura orgánica y procedimental básica que garantice la disponibilidad de canales presenciales, o telefónicos o telemáticos para el servicio, atendiendo al principio de prestación personalizada, entendiéndose por tal, aquella que tiene en consideración la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y la situación administrativa de la persona que se dirige al Servicio de Atención al Cliente, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones. Habiéndose adoptado las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, garantizándose así, la toma decisiones de manera autónoma (referentes al ámbito de su actividad) y la ausencia de conflictos de interés, que se traduce en una percepción autónoma del Servicio por parte del cliente, cuya finalidad es, primordialmente, facilitar información o resolver, quejas o reclamaciones.

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1 – OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento de trámite y resolución de quejas y reclamaciones que los clientes de BCP SECURITIES, SOCIEDAD DE VALORES, S.A. (en adelante "la Sociedad") le pudieran presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Siempre respondiendo a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación

ARTÍCULO 2 - DERECHOS DE LOS CLIENTES

Normativamente se define y considera, a efectos de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, como queja o reclamación (indistintamente, concepto normativo general): cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada

por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas.

Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por el área o departamento que hubiera prestado el servicio.

No obstante, a efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, en desarrollo operativo y respetuosa segregación del concepto normativo general, se entenderá internamente por queja, cualquier pretensión que se refiera al funcionamiento de los servicios de inversión prestados que fuera debida a un trato negligente o incorrecto, como tardanzas, faltas de atención personalizada o, como se indicase, cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento.

Del mismo modo, a efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá internamente por reclamación, toda aquella pretensión dirigida específicamente a obtener la restitución de un interés o derecho legítimo de un cliente derivada de acciones u omisiones que impliquen incumplimiento de los contratos y productos suscritos con la Sociedad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, del principio de equidad.

Plazos de resolución

Todos los clientes, tendrán derecho a que sus quejas y reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de **un mes**, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 3 – DIFUSIÓN

El Consejo de Administración de la Sociedad adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre sus departamentos y clientes.

ARTÍCULO 4 – MODIFICACIÓN

Corresponde al Consejo de Administración de la Sociedad la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento, una vez verificado con la CNMV, que los cambios propuestos se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

CAPÍTULO II - DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

ARTÍCULO 5 – ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Al Servicio de Atención al Cliente le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten a la Sociedad, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sociedad, incluidas aquellas que deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por el área o departamento que hubiera prestado el servicio y siempre que tales quejas o reclamaciones estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

ARTÍCULO 6 - FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

La Sociedad dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los clientes en sus relaciones con la Sociedad y tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las quejas y reclamaciones de los clientes y procurar que las relaciones con la clientela se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las reclamaciones y, como ya se señalase, se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la Sociedad, de modo que se garantice que el SAC tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, y, asimismo, con el fin de evitar conflictos de interés.

Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, el Servicio de Atención al Cliente dependerá, a efectos organizativos, del Consejo de Administración.

El Servicio de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones, siguiendo los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada y adoptando las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de servicios, las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, se adoptarán las acciones necesarias para que el personal del servicio cuente con una formación y capacitación especializada en el sector y la actividad de la Sociedad, garantizando así la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada (más de 65 años), proporcionando la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

En concreto, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

a) Atender y resolver las reclamaciones que puedan presentar los clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III.

b) Promover y velar por el cumplimiento en la Sociedad de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sociedad, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.

c) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Ley 44/2002 en su artículo 29.5, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 del presente Reglamento.

d) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función al que se refiere el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de este Reglamento.

e) El Servicio de Atención al Cliente registrará las quejas y reclamaciones recibidas conservando un registro electrónico interno.

f) El Servicio de atención al Cliente efectuará un seguimiento continuo de los datos sobre quejas y reclamaciones presentadas, con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistemáticos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales.

g) Atender, en nombre de la Sociedad, los requerimientos efectuados por los servicios de reclamaciones de la CNMV (en adelante, "Servicio de Reclamaciones").

El Servicio de Atención al Cliente pondrá a disposición de los clientes los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas ante el Servicio de Reclamaciones según lo previsto en la norma quinta de la Circular 7/2013 de la CNMV.

ARTÍCULO 7 - RECLAMACIONES EXCLUIDAS

Quedan excluidas a de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las reclamaciones que no se comprendan en el artículo 6 precedente, y en particular, las derivadas de:

a) Las relaciones de la Sociedad con sus directivos y empleados en el ámbito laboral, salvo que éstos sean a su vez clientes a los que la Sociedad preste servicios financieros.

b) Las relaciones de la Sociedad con sus proveedores.

c) Las relaciones que se refieran a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral en relación con los mismos hechos que son objeto de la reclamación.

d) Las relaciones entre la Sociedad y sus accionistas, salvo que éstos sean a su vez clientes de la Sociedad.

ARTÍCULO 8 – DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración, mientras que el resto del personal auxiliar adscrito será designado por la Dirección de la Sociedad.

Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

a) Disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos, se entenderá que 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.

b) Contar con unos conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones previstas en la Orden ECO/734/2004 y el presente Reglamento, de conformidad con los requisitos establecidos en el artículo 29 de la Ley 44/2002. A estos efectos, poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras de la Sociedad y cuenten con la formación y capacitación legalmente exigible.

La designación del titular será comunicada a la CNMV.

ARTÍCULO 9 – CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD

El titular del Servicio de Atención al Cliente no podrá estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades o causas de inelegibilidad siguientes:

a) Desarrollar o haber desarrollado en los dos últimos años funciones o servicios comerciales u operativos en la Sociedad.

b) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Sociedad, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas. Formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro sociedades.

c) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente.

d) Estar incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

e) Estar inhabilitado o suspendido penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.

f) Tener antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la hacienda pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.

g) Aquellas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

ARTÍCULO 10 – DURACIÓN DEL NOMBRAMIENTO Y CESE EN EL CARGO

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá su cargo por un plazo indefinido desde su nombramiento por parte del Consejo de Administración hasta su cese y sustitución por dicho órgano

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.

b) Extinción de la relación laboral o de servicios profesionales con la Sociedad, salvo autorización expresa del Consejo de Administración de la Sociedad.

c) Renuncia.

d) Muerte o incapacidad sobrevenida.

e) Por acuerdo del Consejo de Administración que se funde en que su permanencia en el cargo pueda afectar negativamente al funcionamiento del servicio o al crédito, reputación o intereses de la Sociedad, o en el caso de negligencia notoria en el desempeño de sus funciones o por estar incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad, inelegibilidad o prohibición legalmente previstos o recogidos en el presente reglamento.

En el caso de que el cargo quedase vacante, el Consejo de Administración de la Sociedad nombrará en un plazo que no excederá de un mes a un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente que cumpla con los criterios de elegibilidad del artículo 8 del presente Reglamento. No obstante, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio de Atención al Cliente seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una queja o reclamación.

ARTÍCULO 11 – EJERCICIO DEL CARGO. INDEPENDENCIA

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia, prestando una especial atención a los derechos e intereses de las personas consumidoras vulnerables, en especial con discapacidad o de avanzada edad y a los principios de inclusividad, no discriminación y accesibilidad universal.

La Sociedad no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sociedad, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer aquellas reclamaciones que presenten un interés directo para su persona, bien sea por afectación directa o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el cliente como en relación con los empleados de la Sociedad afectados por los hechos que son objeto de la reclamación.

En estas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de la Sociedad, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones el titular ad hoc, así designado, disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas al mismo, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales (salvo que estas estuvieran directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación, e implicara, en todo caso, una mejora en las condiciones de prestación del servicio o del precio) ni, en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

ARTÍCULO 12 - MEDIOS

La Sociedad habilitará las medidas que estime oportunas para el normal funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, de manera que éste pueda disponer de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, tal y como se reflejase en el artículo 6 del presente Reglamento. En particular, se pondrá a disposición del Servicio de Atención al Cliente una dirección de correo específica a través de la cual se canalizarán las Reclamaciones cursadas por la clientela con el Servicio de Atención al Cliente como destinatario.

El Informe Anual elaborado por el Servicio de Atención al Cliente incluirá una mención, tras su evaluación, a la suficiencia de dichos medios. El Consejo de Administración de la Sociedad, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al Servicio de Atención al Cliente de los medios que fueran necesarios.

El Consejo de Administración adoptará las acciones necesarias para asegurar que el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes y consumidores vulnerables de servicios financieros. En este sentido, la Sociedad procurará que el personal del Servicio de Atención al Cliente reciba la necesaria formación específica en dichas materias.

El Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar los servicios de los asesores jurídicos de la Sociedad y expertos ajenos a los departamentos y áreas de la Sociedad en aquellas materias sometidas a su consideración que, por su especial complejidad o trascendencia, a su juicio así lo requieran y cuando lo estime necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

ARTÍCULO 13- COLABORACIÓN Y SUPERVISIÓN

Todos los departamentos y áreas de la Sociedad deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca al mejor ejercicio de sus funciones, y en concreto, deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación al ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Consejo de Administración de la Sociedad y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportuna, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Sociedad de la normativa sobre defensa y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

ARTÍCULO 14 - RELACIONES CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA CNMV

El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender, en nombre de la Sociedad, los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, y a través de los medios establecidos para tales fines.

La Sociedad adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones, procurando que se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica de la Sociedad, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

ARTÍCULO 15 - DEBER DE INFORMACIÓN

El Servicio de Atención al Cliente será responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Ley 44/2002 en su artículo 29.5 y, en general, por la normativa de transparencia, protección y defensa de la clientela de servicios financieros que resulte de aplicación.

En particular, velará por que en el domicilio de la Sociedad (y, en su caso, en cualquiera de las oficinas que ésta tenga o pueda abrir en el futuro) y en su página web, se incluya la siguiente información:

a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, junto con su dirección postal y electrónica, así como cualquier otro canal o medio disponible a tal efecto (canales de comunicación habilitados para la tramitación, seguimiento y comunicación de la resolución de las quejas y reclamaciones, que aseguran el registro y constancia de las quejas y reclamaciones presentadas, y del contenido de las mismas).

b) Una versión actualizada del presente Reglamento.

c) Plazos de resolución: la obligación por parte de la Sociedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes en el plazo general de un mes, desde su presentación ante la Sociedad/Servicio de Atención al Cliente.

d) Referencia al Servicio de Reclamaciones, con especificación de su dirección postal y electrónica y los requisitos de presentación y recepción de las reclamaciones en el mismo. Se advertirá expresamente que el Servicio de Reclamaciones no admitirá a trámite ninguna reclamación si el cliente presentara la reclamación transcurridos más de seis años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja. También se informará de que, para acudir al Servicio de Reclamaciones, el cliente se deberá haber puesto previamente en contacto con la Sociedad para tratar de resolver el asunto, así como que la reclamación será admitida por el Servicio de Reclamaciones únicamente si ha transcurrido más de un mes desde que el cliente hubiese presentado la reclamación a la Sociedad.

e) Referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

f) Horario del Servicio de Atención al Cliente.

CAPÍTULO III- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

ARTÍCULO 16 – PLAZO DE PRESENTACIÓN

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. No obstante, lo anterior, el Servicio de Atención al Cliente podrá admitir a trámite las quejas y reclamaciones presentadas transcurrido dicho plazo, siempre que no haya transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos, que, de conformidad con lo previsto en los contratos o en las normas aplicables, pueda ejercitar quien la formule.

ARTÍCULO 17 – FORMA, CONTENIDO Y LUGAR 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, no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales, o, en una de las lenguas oficiales del Estado donde la Sociedad haya sido autorizada a prestar sus servicios.

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 datos referidos a su registro público para las jurídicas, así como cualquier circunstancia que le reconozca como consumidor vulnerable, en especial de avanzada edad o con discapacidad.

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) Declaración del reclamante de no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté 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.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Sociedad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

ARTÍCULO 18 – ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la queja o reclamación por la Sociedad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, departamento o servicio 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 resolución comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante la Sociedad/Servicio de Atención al Cliente.

En todo caso, se acusará recibo por escrito, en correo electrónico, papel o en cualquier otro soporte duradero, dejando constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles. La Sociedad se asegurará de disponer de los datos necesarios para la entrega del justificante, solicitándolos al interesado cuando no hayan sido facilitados directamente por este.

A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier queja o reclamación interpuesta por el cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permitirá el seguimiento por el cliente del estado de tramitación de su reclamación o queja.

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

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

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá para completar la información o documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior interrumpirá el cómputo del plazo previsto en los artículos 2 y 15 de este Reglamento.

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.

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.

d) Cuando se formulen quejas y 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 del presente Reglamento.

f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

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, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de admitir a trámite la primera, o, si se hubiera iniciado ya su tramitación, de continuarla.

Cuando se considere no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se comunicará 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. Dicho plazo de diez días interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución recogido en los artículos 2 y 15 de este Reglamento.

ARTÍCULO 19 – TRAMITACIÓN

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, 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.

Los distintos departamentos de la Sociedad tienen el deber de facilitar con la máxima celeridad al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 20 – ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si a la vista de la queja o reclamación, la Sociedad rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y 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.

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.

Se entenderá desistida la queja o reclamación formulada, en aquellos supuestos en los que requerido conforme a lo dispuesto en el artículo 18 del presente Reglamento, el reclamante no aportará en el plazo debido la información o documentación complementaria necesaria.

ARTÍCULO 21 – FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo general de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada por el cliente ante la Sociedad/Servicio de Atención al Cliente.

En los casos en los que no sea posible resolver las quejas o reclamaciones en los plazos indicados, por motivos no imputables a la Sociedad, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Reclamación será siempre motivada exhaustivamente, conteniendo unas conclusiones claras, haciendo uso de un lenguaje sencillo y comprensible sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, contestando a todas las cuestiones expuestas por la clientela y 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 al cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 17 anterior, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio/canal en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones y notificaciones deberán realizarse en el mismo idioma en que se planteó la queja o reclamación.

En caso de ser contraria la decisión a las pretensiones del cliente, la resolución deberá incluir expresamente la facultad que le asiste de acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV si existiese disconformidad con los términos de la decisión adoptada. A tal efecto la decisión incluirá también los datos de contacto del Servicio de Reclamaciones.

Tal y como se desprende del artículo 30 de la Ley 44/2002, para la admisión y tramitación de reclamaciones por parte del Servicio de Reclamaciones, será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, dirigido al Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad. Ésta acusará recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten y las resolverá o denegará igualmente por escrito y motivadamente. Asimismo, la persona reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición.

Recibida la reclamación por el Servicio de Reclamaciones se verificará la concurrencia de las circunstancias previstas en los apartados anteriores y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma; en caso contrario, se requerirá a la persona reclamante para completar la información en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.

El plazo máximo para la resolución del expediente será de 90 días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento.

ARTÍCULO 22 - EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

a) Para el cliente: El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la queja o reclamación.

b) Para la Sociedad: La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente es vinculante para la Sociedad, que deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del Servicio de Atención al Cliente, las decisiones que sean favorables a los intereses del cliente. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de Atención al Cliente de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Sociedad iniciar, en su caso, las acciones

judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

CAPÍTULO IV - INFORME ANUAL

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, atención de personas consumidoras vulnerables 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 sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen del citado informe se integrará en la memoria anual de la Sociedad.

CAPÍTULO V. - DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 24 – DISPOSICIONES FINALES

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por parte del Consejo de Administración de BCP SECURITIES, SOCIEDAD DE VALORES, S.A.