



**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE  
BAER, CROSBY AND PIKE, A.V., S.A.**

12

## INDICE

CAPITULO I	DISPOSICIONES GENERALES
Artículo 1.	Objeto
Artículo 2.	Difusión
Artículo 3.	Modificación
CAPITULO II	DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE
Artículo 4.	Ámbito de actuación
Artículo 5.	Director del Servicio de Atención al Cliente
Artículo 6.	Designación del Director del Servicio de Atención al Cliente
Artículo 7.	Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad
Artículo 8.	Duración del nombramiento y cese en el cargo
Artículo 9.	Organización interna
CAPITULO III	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION, TRAMITACION Y RESOLUCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES
Artículo 10.	Plazo de presentación
Artículo 11.	Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones
Artículo 12.	Admisión a trámite
Artículo 13.	Tramitación
Artículo 14.	Allanamiento y desistimiento
Artículo 17.	Finalización y notificación
Artículo 17.	Relación con los Comisionados
CAPITULO IV	INFORME ANUAL
Artículo 18.	Informe Anual
DISPOSICION FINAL	

UR

## **CAPITULO 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 para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de Baer, Crosby and Pike, Agencia de Valores, S.A. (en adelante la Entidad), le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

#### **Artículo 2 – Difusión**

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

#### **Artículo 3 – Modificación**

Corresponde al Consejo de Administración de la Entidad la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento.

## **CAPITULO II**

### **DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE**

#### **Artículo 4 – 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 Entidad, 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 Entidad, 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 practicas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

#### **Artículo 5 – Director del Servicio de Atención al Cliente.**

El Director del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer 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

UR

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 Entidad.

#### **Artículo 6 – Designación del Director del Servicio de Atención al Cliente**

El Director del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Entidad.

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

#### **Artículo 7 – Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

No podrán desempeñar el cargo de Director del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en dicho Departamento, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados; tengan antecedentes penales por delitos de falsedad contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

#### **Artículo 8 – Duración del nombramiento y cese en el cargo**

El Director del Servicio de Atención al Cliente ejercerá su cargo por un plazo de tres años y podrá ser reelegido una o más veces por periodos de igual duración

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

- Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección
- Extinción de la relación laboral o de servicios profesionales con la Entidad, salvo autorización expresa del Consejo de Administración de la Entidad.
- Renuncia
- Muerte o incapacidad sobrevenida
- 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 Entidad, 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.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración procederá al nombramiento de un nuevo titular.

LS

### **Artículo 9 – Organización interna**

El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con autonomía de los restantes servicios, comerciales u operativos de la Entidad, de los que está separado, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de interés.

El Servicio de Atención al Cliente estará adscrito orgánicamente al Consejo de Administración de la Entidad, con el que se relacionará a través de su Presidente, al que reportará cuanta información le requiera.

El Servicio de Atención al Cliente deberá estar dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, el personal de dicho servicio deberá conocer y aplicar adecuadamente las normas relativas a la transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

## **CAPITULO III**

### **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION, TRAMITACION Y RESOLUCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 10 – 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 tal 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 11 – 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.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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

LR

- 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.
- 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.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad en la Calle Bárbara de Braganza, 2, 2E, 28004 Madrid, así como en la dirección de correo electrónico [serviciocliente@bcpsecurities.com](mailto:serviciocliente@bcpsecurities.com)

#### **Artículo 12 – Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por la entidad, 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 terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, éste procederá a la apertura de un expediente. En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

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 entidad.

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 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 párrafo 1 del artículo 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, 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 artículo 4 del presente Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el presente Reglamento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio deberá abstenerse de admitirla a trámite o, si se hubiera iniciado 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.

### **Artículo 13 – 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 de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Los distintos departamentos de la Entidad 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 14 – Allanamiento y desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad 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.

LR

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 párrafo quinto del artículo 12 del presente Reglamento, el reclamante no aportara en el plazo debido la información o documentación complementaria necesaria.

#### **Artículo 15 – Finalización y notificación**

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como en 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 medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 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

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 procedimiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda

#### **Artículo 16 – Relación con los Comisionados**

El Director del Servicio de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos que los Comisionados para la defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuar a las entidades sujetas en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

LS

## **CAPITULO IV**

### **INFORME ANUAL**

#### **Artículo 17 – Informe Anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad 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, en su caso, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vista a una mejor consecución de los fines que informan su actuación

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

## **CAPITULO V**

### **DEBERES DE COLABORACION E INFORMACION**

#### **Artículo 18 – Deberes de Colaboración**

La Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de los departamentos, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### **Artículo 19 – Deberes de información a la clientela**

La Entidad pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas, la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.



- b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente
- c) El presente Reglamento para la defensa del Cliente
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros

## **DISPOSICION FINAL**

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración de Baer, Crosby and Pike, Agencia de Valores S.A.

LQ