

REGLAMENTO
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
DE
"EXPERT TIMING SYSTEMS INTERNATIONAL, S.L., E.A.F.I."

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo preliminar.

Expert Timing Systems Internacional, S.L., E.A.F.I. (en adelante, "ETS", la "Empresa de Asesoramiento Financiero" o la "E.A.F.I."), debidamente inscrita en los Registros de la Comisión Nacional del Mercado de Valores con el número 33, es una empresa de asesoramiento financiero que realiza actividades declaradas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores de asesoramiento en materia de inversión y de elaboración de informes de inversiones y análisis financieros u otras formas de recomendación general relativa a las operaciones sobre instrumentos financieros, siendo sus clientes minoristas, profesionales y contrapartes elegibles.

Artículo 1. Objeto del presente Reglamento para la Defensa del Cliente.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "Reglamento") regula el **DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** (en adelante, el "DAC") de ETS, cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes de conformidad con la Orden del Ministerio de Economía, ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

El régimen de protección y defensa contenido en el presente Reglamento se aplicará a todas las personas, físicas o jurídicas y españolas o extranjeras, que tengan la condición de usuarios de los servicios financieros prestados por ETS.

Artículo 2. Relaciones con el Comisionado para la Defensa del Inversor

El DAC de ETS será competente para atender los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Inversor dirija a la Empresa de Asesoramiento Financiero.

TÍTULO I – TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 3. Designación

El Titular del DAC será designado por el órgano de administración de ETS, cumpliendo dicho Titular designado con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Dicha designación será debidamente comunicada por ETS al Comisionado para la Defensa del Inversor y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Artículo 4. Duración del mandato

El mandato del Titular del DAC tendrá carácter indefinido, conservando pleno vigor y efecto dicho mandato hasta que el mismo sea revocado mediante escrito del órgano de administración

de ETS, revocación que será debidamente comunicada a los organismos supervisores competentes.

Artículo 5. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del DAC, el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la E.A.F.I.

Artículo 6. Cese en el cargo

El Titular del DAC cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- (i) Revocación del mandato mediante escrito del órgano de administración de ETS, de conformidad con el artículo 4 anterior.
- (ii) Desarrollo de funciones en la E.A.F.I. que impliquen causa de incompatibilidad para el cargo.
- (iii) Incapacidad sobrevenida.
- (iv) Condena por delito en sentencia firme.
- (v) Renuncia.
- (vi) Finalización de la relación laboral con la E.A.F.I.
- (vii) Acuerdo de la E.A.F.I. fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Si se produce una vacante en el cargo, ETS procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

TÍTULO II - FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO.

Artículo 7. Funciones del DAC.

Es función del DAC la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de ETS derivados de sus relaciones con la misma, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al DAC:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios y, en general, con respecto a sus relaciones con ETS. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la E.A.F.I. le someta respecto de sus relaciones con sus clientes cuando la misma lo

considere oportuno. En ambos supuestos, el DAC podrá intervenir como mediador entre los clientes y ETS al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.

- b. Presentar, formular y realizar ante la E.A.F.I. informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer la buena relación y la confianza que debe existir entre ETS y sus clientes.

Artículo 8. Materias excluidas.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del DAC:

- a. Las relaciones entre la E.A.F.I. y sus empleados salvo que presten servicios de asesoramiento.
- b. Las relaciones entre la E.A.F.I. y sus accionistas salvo que presten servicios de asesoramiento.
- c. Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la E.A.F.I. relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones.

TÍTULO III – OBLIGACIONES DE LA E.A.F.I. EN RELACIÓN CON EL DAC

Artículo 9. Autonomía y medios

ETS adoptará las medidas necesarias para separar el DAC de los restantes servicios comerciales u operativos de la E.A.F.I., de modo que se garantice que el DAC toma de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y que se evitan conflictos de interés.

En este sentido, la E.A.F.I. adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el DAC al resto de servicios de la E.A.F.I., respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La E.A.F.I. se asegurará de que el DAC esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 10. Obligaciones de la E.A.F.I.

En particular, corresponde a ETS:

- (i) Colaborar con el DAC en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
- (ii) Poner a disposición de los clientes de ETS en sus oficinas abiertas al público, la siguiente información:

- Existencia, funciones, dirección postal y electrónica del DAC;
- Obligación de la E.A.F.I. de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación;
- El contenido del presente Reglamento; y
- Referencia al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Referencia a la normativa de transparencia y protección del Inversor.

TÍTULO IV – REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 11. Alcance del Procedimiento

Los clientes de ETS podrán dirigirse al DAC cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por ETS hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, del que resulte una lesión de sus intereses y derechos legalmente reconocidos, salvo en los casos excluidos por el artículo 8 del presente Reglamento.

Artículo 12. Forma, contenido, plazo y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse por escrito o, en el caso de que ETS cuente con medios que cumplan las exigencias legales de la firma electrónica, también por medios informáticos, electrónicos y telemáticos.

Además de indicar el lugar y fecha en que se formulan, y encontrarse debidamente firmadas, las quejas y reclamaciones deberán contener:

- El nombre, apellidos y domicilio del interesado persona física o la denominación de la persona jurídica, con identificación de la persona que la represente y acreditación de tal condición, salvo que ya obre en los registros de la E.A.F.I., y el número del D.N.I. de las personas físicas y los datos del registro público de las personas jurídicas.
- El motivo de la queja o reclamación y las operaciones y hechos concretos a que se refieren y sobre los que se solicita el pronunciamiento.
- Oficina, u oficinas, departamento o servicio de ETS donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- La declaración de que el reclamante desconoce que la cuestión objeto de su queja esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- La forma y lugar en que el reclamante desee recibir las notificaciones que se le deban cursar en relación con su queja o reclamación, de acuerdo con las modalidades de presentación que se recogen en este artículo.

Las quejas y reclamaciones deberán ir acompañadas de las pruebas documentales en que se fundamenten, siempre que obren en poder del reclamante. En otro caso, los reclamantes deberán indicar las personas o entidades que las pueden facilitar y los archivos y registros en que se hallan.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse dentro del plazo de los dos años siguientes a la fecha en que el cliente conoció los hechos a que se refiera su queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el DAC, en cualquier oficina de ETS.

Artículo 13. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por ETS, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al DAC, comenzando en este momento el cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 18 del presente Reglamento.

Recibida la queja o reclamación por el DAC, se procederá a la apertura del correspondiente expediente, debiéndose acusar recibo por escrito y dejando 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 pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la E.A.F.I.

Artículo 14. Subsanación de errores

En los casos en que no esté suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el DAC le requerirá para que complete la documentación en el plazo de diez días naturales, indicándole que, de no hacerlo, se procederá a archivar su queja sin más trámite.

El plazo que el reclamante emplee en aportar los datos que se le requieran no se incluirá en el plazo de dos meses en que debe ser resuelta su reclamación.

Artículo 15. No admisión a trámite

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite en los siguientes casos:

- Omitir datos esenciales e insubsanables para tramitarlas, incluidos los supuestos en que no se concreten los motivos de la queja o reclamación.
- 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.

- No referirse a operaciones concretas del reclamante y cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la E.A.F.I.
- Ser reiteración de previas quejas y reclamaciones presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Presentarse fuera del plazo de los dos años previsto por el artículo 12 del presente Reglamento.
- En caso de tener conocimiento de tramitación simultánea de una queja y reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

En el caso de que pueda concurrir alguna de esas causas de no admisión a trámite, el DAC pondrá este extremo de manifiesto al reclamante mediante decisión motivada, concediéndole un plazo de diez días naturales para que pueda presentar sus alegaciones al respecto. Una vez adoptada la resolución final, será comunicada al reclamante.

Artículo 16. Tramitación

En el curso de la tramitación de los expedientes y cuando así lo estime pertinente para resolver la cuestión suscitada, el DAC podrá recabar del reclamante y de los distintos departamentos o servicios de ETS cuantos datos, aclaraciones, informes y restantes elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

El transcurso del plazo que se señale para aportar esos datos adicionales sin que sean facilitados por la parte afectada conllevará que la queja o reclamación será resuelta a la luz de los datos aportados por el reclamante.

Artículo 17. Allanamiento y desistimiento

El DAC podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el DAC dará por concluido el expediente sin más trámite.

De igual modo, se archivará el expediente sin más trámite en caso de allanamiento de ETS a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

Artículo 18. Plazo para dictar la decisión final

El DAC dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Artículo 19. Notificación

Concluida la tramitación que exija la queja o reclamación, de acuerdo con las previsiones del presente Reglamento, el DAC dictará su decisión final, que recogerá con claridad las

conclusiones que alcance respecto de las cuestiones planteadas 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 que sean relevantes para el caso.

Las decisiones serán siempre motivadas y, en los casos en que se aparte de los criterios sustentados en previos expedientes similares, explicitarán las razones que fundamenten el cambio de criterio.

Las decisiones se notificarán a las partes afectadas en el plazo de los diez días naturales siguientes a su fecha. En el caso del reclamante, se le notificarán en la forma que haya indicado en su escrito inicial y de acuerdo con los mismos requisitos y condiciones previstos para la presentación de las quejas y reclamaciones.

Artículo 20. Efectos de la resolución para el reclamante.

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el DAC pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

Sin perjuicio de ello, el DAC podrá dirigirse al reclamante al objeto de recabar su aceptación por escrito. La aceptación se hará en los propios términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa o de otra índole.

La aceptación de la resolución por el reclamante será notificada a ETS por el DAC.

Artículo 21. Efectos de la resolución para ETS.

La resolución dictada por el DAC, favorable al reclamante, vinculará a ETS en los términos y con el alcance previsto en la Orden. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el DAC notifique a la E.A.F.I. la aceptación del reclamante.

En todo caso, la decisión final del DAC concluirá sus actuaciones respecto de la queja y reclamación de que se trate, que no podrá ser replanteada ni reformulada de nuevo, sin perjuicio de que, una vez recibida la decisión, las partes ejerciten las acciones que les correspondan legalmente.

TÍTULO VI – INFORME ANUAL Y SEMESTRAL

Artículo 22. Del Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el DAC presentará ante el órgano de administración de ETS un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El ejercicio fiscal de ETS comienza el 1 de Enero y finaliza el 31 de Diciembre, de forma tal que el primer trimestre de cada año es el correspondiente al período Enero-Marzo, período en el que se deberá presentar el Informe Anual de conformidad con el párrafo anterior.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- (i) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de no admisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
- (ii) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- (iii) Criterios generales contenidos en las decisiones; y
- (iv) 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 ETS y sus clientes.

Artículo 23. Del Informe semestral

Adicionalmente, en los modelos de estado de actividad de ETS, esta remitirá a la CNMV información a cerca de las reclamaciones recibidas y resueltas.