

# **I CAPITAL AF EAFI, S.A.**

Registrada en la CNMV con el num 85

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

Redactado conforme a lo previsto por la Ley 44/2.002, de 22 de Noviembre, Orden ECO34/2.004 de 11 de Marzo, Real Decreto 217/2.008, de 15 de Febrero sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión, que desarrolla a la Ley del Mercado de Valores, y Circular 10/2.008, de 30 de Diciembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre Empresas de Asesoramiento Financiero.

Ratificado por la Junta General de la Sociedad celebrada el 8 de Noviembre de 2011 a propuesta del administrador único.

Conforme a lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 8 de la Orden Ministerial 734/2004, de 11 de marzo, se ha solicitado de la Comisión Nacional del Mercado de Valores la verificación de que contiene la regulación necesaria y se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.



## CAPÍTULO I

### DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

#### Artículo 1. **Ámbito de aplicación**

1. De conformidad con la normativa vigente, al Servicio de Atención al Cliente le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante las entidades sujetas, 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 las citadas entidades, 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. **Director del Servicio de Atención al Cliente**

1. El Director del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
2. Concorre 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 I CAPITAL AF, EAFI, S.A.

#### Artículo 3. **Designación del Director del Servicio de Atención al Cliente**

1. El Director del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Órgano de Administración y su nombramiento ratificado por la Junta General.
2. La designación del Director del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad supervisora de la sociedad.

#### Artículo 4. **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 o, tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; 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 5. Conflictos de intereses**

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de aquellas reclamaciones o quejas en las que tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses. Pondrá esta circunstancia en conocimiento del Órgano de Administración de la Compañía, que designará, para la resolución de ese solo caso, a una persona que reúna las condiciones para ser titular del departamento.

Igualmente, cuando alguna de las personas integrantes del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en su tramitación.

2. Se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante o vinculada a la anterior, le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

## **Artículo 6. Duración del nombramiento y cese en el cargo**

1. El Director del Servicio de Atención al Cliente ejercerá su cargo durante un plazo de tres años y podrá ser reelegido una o más veces por periodos de igual duración.
2. El Director 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) Renuncia.
  - c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
  - d) Acuerdo del Órgano de Administración que se funde en incompetencia notoria, 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.
3. Vacante el cargo, el Órgano de Administración, procederá al nombramiento de un nuevo titular, en el plazo máximo de los quince días siguientes al cese del anterior.



## **Artículo 7. Organización interna**

1. El Servicio de Atención al Cliente desarrollará sus funciones con autonomía de los restantes servicios de la Compañía y, en caso necesario, reportará directamente a la Junta General de la Sociedad.
2. El Servicio de Atención al Cliente deberá estar dotado de los medios adecuados para el cumplimiento de sus funciones

## **CAPÍTULO II**

## **PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **Artículo 8. 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 9. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

1. 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.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
  - a) El 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) El motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
  - c) 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.
  - d) 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.

3. Las quejas y reclamaciones serán presentadas en el domicilio social de la Compañía por cualquier medio que deje constancia de la presentación. Se podrán remitir por correo electrónico a la dirección habilitada a tal efecto.

### **Artículo 10. Admisión a trámite**

1. La queja o reclamación será puesta en conocimiento del titular del Servicio a la mayor brevedad, sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo para su resolución comenzará a contar desde la presentación en la Entidad.

Recibida la queja o reclamación, el Servicio, procederá a la apertura de un expediente, al

que dará el número correlativo que corresponda, dejando constancia de la fecha de presentación, y acusará recibo por escrito.

2. 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 apartado 1 del artículo 13 de este Reglamento.

3. 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 apartado artículo 1 del presente 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 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 no la admitirá a trámite o suspenderá la tramitación si la hubiera iniciado.

4. 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 11. Tramitación**

1. Una vez abierto el expediente, el Servicio de Atención al Cliente procederá a requerir de quien corresponda un informe justificativo de su actuación y la documentación pertinente.
2. Asimismo, en el curso de la tramitación de los expedientes, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de las personas relacionadas con la actividad de la Empresa, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

#### **Artículo 12. Allanamiento y desistimiento**


1. Si a la vista de la queja o reclamación, la Compañía accede a las pretensiones del reclamante, a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. 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 por desistida la queja o reclamación formulada, en aquellos supuestos en los que requerido conforme a lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 10 del presente Reglamento, el reclamante no aportara en el plazo debido la información o documentación complementaria necesaria, en cuyo caso se le comunicará que su reclamación se considera desistida.

### **Artículo 13. Finalización y notificación**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada.
2. 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 aplicables, 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.
3. 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.
4. 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 Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

### **Artículo 14. 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.

## **CAPÍTULO III**

### **INFORMES**

#### **Artículo 15. Informes Anual y Semestral**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Órgano de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el

ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo que a continuación se especifica. Un resumen de este informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

El contenido mínimo del informe será el 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 vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
2. Adicionalmente, se remitirá semestralmente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en los modelos de estado de actividad de la EAFI, información acerca de las reclamaciones recibidas y resueltas.

## CAPÍTULO IV

### DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

#### Artículo 16. Deberes de Colaboración

Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar la colaboración de cualquier persona relacionada con la actividad de la Empresa con el Servicio de Atención al Cliente, de modo que el Servicio disponga de información y documentación que precise con la mayor rapidez.

#### Artículo 17. Deberes de Información a la clientela

La Compañía tendrá a la vista en sus oficinas y en su página Web, a disposición de sus clientes, la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación del lugar de presentación de las reclamaciones o quejas.
- 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) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, 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 para la Defensa del Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.