

REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



27 de enero de 2021

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN |
|----------------|--|
| 1.0 | Primera versión Reglamento del Departamento de Atención al Cliente |
| 1.1 | Segunda versión Reglamento del Departamento de Atención al Cliente |
| 1.2 | Tercera versión Reglamento del Departamento de Atención al Cliente |
| | |
| | |

VALIDACIÓN

El presente documento requiere la validación de las siguientes personas / órganos:

| VERSIÓN | REVISADA POR | FECHA |
|----------------|------------------------------------|--------------|
| 1.0 | Área: Cumplimiento Normativo | 11/2008 |
| 1.1 | Área: Cumplimiento Normativo | 01/2013 |
| 1.2 | Área: Cumplimiento Normativo | 01/2021 |
| | | |
| | | |
| VERSIÓN | APROBADA POR | FECHA |
| 1.0 | Consejo de Administración de la SV | 12/2008 |
| 1.1 | Consejo de Administración de la SV | 02/2013 |
| 1.2 | Consejo de Administración de la SV | 01/2021 |
| | | |
| | | |

ÍNDICE

TÍTULO I - DEL CARGO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Capítulo Primero: De la regulación, designación del cargo y separación del Departamento de Atención al Cliente.

Capítulo Segundo: De la duración del cargo del Responsable del Departamento y de las causas de terminación.

Capítulo Tercero: De las funciones del Departamento y materias excluidas.

Capítulo Cuarto: De las obligaciones del Grupo GVC Gaesco.

TÍTULO II DE LAS RECLAMACIONES Y DE SU TRAMITACIÓN

Capítulo Primero: Del objeto, forma y plazo para la presentación de reclamaciones.

Capítulo Segundo: De la tramitación.

Capítulo Tercero: De los efectos de la decisión

TÍTULO III DEL INFORME ANUAL

Capítulo Primero: Del informe anual.

DISPOSICIÓN FINAL

ANEXO – DOCUMENTO DE RECLAMACIÓN

TÍTULO I - DEL CARGO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Capítulo Primero.- De la regulación, designación del cargo y separación del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 1º.- Regulación.

El presente reglamento regula la figura del Departamento de Atención al Cliente (en adelante el Departamento) de GVC Gaesco Holding, S.L. y las sociedades GVC Gaesco Valores, S.V., S.A., GVC Gaesco Gestión, SGIIC, S.A., GVC Pensiones, SGPP, S.A. y GVC Gaesco Correduría, S.A. (en adelante Grupo GVC Gaesco).

Artículo 2º.- Designación.

El Departamento será designado por el Consejo de Administración de GVC Gaesco Holding, S.L., entre aquellas personas de reconocido prestigio en el campo del Derecho, de la Economía o del Mercado de Valores.

Artículo 3º.- Separación y medios del Departamento.

El Departamento estará separado de los restantes servicios comerciales u operativos del Grupo GVC Gaesco, de modo que se garantice que éste toma de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Se dotará al Departamento de los medios materiales, técnicos y organizativos que resulten necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Capítulo Segundo.- De la duración del cargo del Responsable del Departamento y de las causas de terminación.

Artículo 4º.- Duración del cargo.

El cargo de Responsable del Departamento tendrá una duración de dos años y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo, cuantas veces lo considere oportuno GVC.

Artículo 5º.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del cargo.

El cargo de Responsable del Departamento es incompatible con:

- a) Ostentar un cargo de dirección en las sociedades del Grupo GVC Gaesco.
- b) Ostentar el cargo de Responsable de la Unidad de Control de las sociedades del Grupo GVC Gaesco.
- c) Haberle sido impuesta una sanción en aplicación de disposiciones reguladoras del sistema financiero y/o de valores.
- d) Haberle sido impuesta alguna sanción tributaria por infracciones graves o muy graves por infracciones de omisión o de defraudación.
- e) Estar inhabilitado para el ejercicio de cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.
- f) Tener 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 el patrimonio y contra el orden socioeconómico, de abuso de información privilegiada en el mercado bursátil, de prevaricación o del deber de perseguir delitos, de cohecho, de tráfico de influencias, o de fraudes y exacciones legales.

El Responsable del Departamento cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que el Consejo de Administración de GVC Gaesco Holding S.L. acordara su renovación.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido sancionado en aplicación de disposiciones reguladoras del sistema financiero y/o de valores y de las entidades que operan en el mismo.
- d) Haber sido sancionado en aplicación de disposiciones de defensa de los consumidores y usuarios.

e) Estar inhabilitado o incurso en un procedimiento de inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

f) Haber sido condenado en sentencia firme 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 el patrimonio y contra el orden socioeconómico, de abuso de información privilegiada en el mercado bursátil, de prevaricación o del deber de perseguir delitos, de cohecho, de tráfico de influencias, o de fraudes y exacciones ilegales, en España o cualquier otro país de la Unión Europea.

g) Renuncia.

e) Cese por actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

Cuando se produzca la vacante del cargo, el Grupo GVC Gaesco procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta (30) días siguientes al que se produjo la vacante.

Capítulo Tercero.- De las funciones del Departamento y materias excluidas

Artículo 6º.- Funciones del cargo.

Es función del Departamento la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de las sociedades del Grupo GVC Gaesco, derivados de sus relaciones con el mismo, 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 Departamento:

- a) Conocer, estudiar y resolver las reclamaciones que los clientes le planteen en relación con las operaciones, contratos, servicios financieros y en general con todas las relaciones que hubieran tenido con las sociedades del Grupo GVC Gaesco, y en las que, a juicio de aquéllos, hubiesen recibido un tratamiento incorrecto, injusto o negligente.
- b) Presentar y formular ante el Grupo GVC Gaesco informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre las sociedades del Grupo GVC Gaesco y sus clientes.

Artículo 7º.- Materias excluidas.

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

- a) Las relaciones entre las sociedades del Grupo GVC Gaesco y sus empleados.
- b) Las relaciones entre las sociedades del Grupo GVC Gaesco y sus accionistas.
- c) Las cuestiones que se refieren a las decisiones las sociedades del Grupo GVC Gaesco relativas a conceder o no, créditos o préstamos, o efectuar o no, cualquier otro contrato, operaciones o servicios concretos con personas determinadas así como a sus respectivos pactos o condiciones.
- d) Las que se refieren a temas que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltos en vía judicial o arbitral, o por el Banco de España, o por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, o por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de GVC frente a sus clientes.

Capítulo Cuarto.- De las obligaciones de las sociedades del Grupo GVC Gaesco

Artículo 8º.- Obligaciones del Grupo GVC Gaesco con el Departamento

El Grupo GVC Gaesco adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Departamento.

En particular corresponde a las sociedades del Grupo GVC Gaesco:

a) Colaborar con el Departamento en todo aquello que favorezca al mejor ejercicio de su cargo, especialmente facilitándole toda la información que le sea solicitada por aquél, en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

b) Informar a los clientes de las sociedades del Grupo GVC Gaesco, por el medio que se estime conveniente, pero cumpliendo con las exigencias de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de la existencia y funciones del Departamento, así como del contenido de presente reglamento y de los derechos que les asisten para presentar sus reclamaciones y del procedimiento para su formulación.

c) Recibir, estudiar y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Departamento en orden a adoptar o no la decisión a que se refiere el apartado e) del Artículo 5º del presente reglamento.

Artículo 9º.- Obligaciones del Grupo GVC Gaesco con sus clientes

El Grupo GVC Gaesco pondrá a disposición de sus clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página Web, en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

a) La existencia del Departamento con indicación de su dirección postal y electrónica.

b) Indicar la obligación del Departamento de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación al Departamento.

c) Referencia a los servicios de reclamación de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica, indicando expresamente la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente, para poder formular las quejas y reclamaciones ante esa CNMV.

d) El Reglamento de funcionamiento

e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente.

f) Referencia a los servicios de reclamación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), con especificación de su dirección postal y electrónica, indicando expresamente la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente, para poder formular las quejas y reclamaciones ante esa DGSFP.

TÍTULO II DE LAS RECLAMACIONES Y DE SU TRAMITACIÓN

Capítulo Primero.- Del objeto, forma y plazo para la presentación de las reclamaciones.

Artículo 10º.- Objeto.

Los clientes podrán dirigirse al Departamento cuando estimen que en sus relaciones con las sociedades del Grupo GVC Gaesco han sufrido un tratamiento incorrecto, negligente, no ajustado a Derecho o a las buenas prácticas financieras o, en particular, al principio de equidad, salvo en los casos excluidos por el artículo 7º de este reglamento.

Artículo 11º.- Forma.

Las reclamaciones de los clientes deberán presentarse por escrito, en el documento de reclamación adjunto al presente reglamento, en las que necesariamente se hará constar:

- a) El nombre, apellidos, número del D.N.I. o en su defecto cualquier dato que acredite fehacientemente la identidad del reclamante, así como su domicilio. En su caso, se acreditará debidamente la persona que actúe en representación del reclamante.
- b) Identificación de la oficina donde se hubiesen producido los hechos objeto de reclamación.
- c) Descripción sucinta de los hechos que motivan la reclamación y petición que se formula.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo substanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Artículo 12º.- Plazo.

La presentación de reclamaciones por parte de los clientes ante el Departamento deberá realizarse dentro del plazo de cuatro años a contar desde el día en que se hubiese producido el hecho o hechos determinantes de la reclamación. Las reclamaciones presentadas fuera del plazo anterior serán rechazadas de plano.

Capítulo Segundo.- De la tramitación.

Artículo 13º.- Admisión a trámite.

Recibida la reclamación, el Departamento, tras las averiguaciones que estime oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia. Si estimase que lo es, acusará recibo de la reclamación inmediatamente al cliente. Si considerase que el asunto no es de su competencia, denegará su admisión a trámite, comunicando su decisión razonada al cliente.

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 10º de este Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que se establece en el artículo 12º de este Reglamento.

Si el Departamento admitiese a trámite la reclamación, o entendiéndose que para su decisión sobre dicha admisión necesitara conocer datos que le deba facilitar las diferentes áreas de las sociedades del Grupo GVC Gaesco, solicitará de inmediato, en ambos casos, la documentación necesaria a las diferentes áreas. Si después de iniciada la tramitación de la reclamación, el Departamento tuviera conocimiento de la concurrencia previa a su presentación o con posterioridad a ella, de cualquiera de las circunstancias recogidas en el Artículo 7º, el Departamento cerrará el expediente comunicando su decisión al cliente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 20 Bis.- del presente reglamento, rechazada la admisión a trámite de una reclamación, ésta podrá ser planteada de nuevo ante el Defensor del Cliente o ante el Defensor del Partícipe como segunda instancia, sin perjuicio del plazo de dos meses para dictar una decisión definitiva para el reclamante.

Por último, el reclamante podrá plantear de nuevo su reclamación ante el Servicio de Reclamación de la CNMV como segunda instancia, o en su caso ante el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP como segunda instancia, cuando: i) si ha transcurrido el plazo

de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta o ii) que ha sido denegada la admisión de la reclamación o iii) desestimada su petición.

Artículo 14º.- Tramitación.

Admitida a trámite una reclamación, el Departamento podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas áreas de las sociedades del Grupo GVC Gaesco, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 15º.- Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la reclamación, el Grupo GVC Gaesco rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Artículo 16ª.- Plazo para dictar la decisión.

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la reclamación fuera presentada en el Departamento.

Artículo 17º.- Contenido de la decisión.

Las decisiones del Departamento serán siempre motivadas y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

Si no existiera acuerdo, podrá intervenir la siguiente instancia.

Artículo 18º.- Notificación de la decisión

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.

Capítulo Tercero.- De los efectos de la decisión

Artículo 19º.- Efectos para el cliente.

El cliente no está obligado a aceptar la decisión del Departamento. Caso de no aceptarla podrá ejercitar las actuaciones administrativas y/o las acciones judiciales que estime oportunas. Si la aceptase deberá comunicarlo por escrito al Departamento en el plazo de treinta días, pasado el cual sin respuesta se entenderá que la rechaza.

Artículo 20º.- Efectos para las sociedades del Grupo GVC Gaesco

El Grupo GVC Gaesco está obligado a aceptar la decisión del Departamento de Atención al Cliente, siempre que lo haga el cliente, en la forma y con los requisitos establecidos en el artículo anterior.

Cuando la decisión obligara a pagar una cantidad al cliente, o realizar cualquier acto en su favor, el Grupo GVC Gaesco la ejecutará en el plazo máximo de un mes a partir del día en que se le notifique la aceptación del cliente, salvo que en la propia decisión, ya aceptada, se estableciera un plazo distinto.

Artículo 20º Bis.- Del Defensor del Cliente y del Defensor del Partícipe de Planes de Pensiones.

Existe una figura adicional para la resolución de reclamaciones dentro del Grupo GVC Gaesco que, en función de la materia de la reclamación, está i) el Servicio de Defensor del Cliente de Bolsas y Mercados Españoles Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, S.A. y ii) el Defensor del Partícipe de los Planes de Pensiones.

El reclamante podrá acudir indistintamente ante el Departamento de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente o del Partícipe, en cuyo caso la tramitación y resolución de la reclamación se realizará de acuerdo con sus respectivos Reglamentos.

i) El Servicio de Defensor del Cliente es un instrumento eficiente para la aplicación del régimen de protección y defensa de los clientes previstos por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y sus normas de desarrollo.

El Servicio de Defensor del Cliente es competente para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes formulen frente a las entidades del Grupo GVC Gaesco, sobre aquellas operaciones y hechos concretos que no han sido admitidas a trámite por parte del Departamento de Atención al Cliente.

Los clientes podrán dirigir sus reclamaciones por la siguiente vía:

Defensor del Cliente
Plaza de la Lealtad 1
28014 Madrid

ii) El Defensor del Partícipe es un instrumento eficiente para la aplicación del régimen de protección y defensa de los clientes previstos por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, de regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras y sus normas de desarrollo.

El Defensor del Partícipe es competente para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones formulen frente a la entidad del Grupo GVC Gaesco Pensiones SGFP S.A., sobre aquellas operaciones y hechos concretos que no han sido admitidas a trámite por parte del Departamento de Atención al Cliente.

Los partícipes y beneficiarios podrán dirigir sus reclamaciones por la siguiente vía:

D.A. DEFENSOR, S.L.
Velázquez, 80, 1º Dcha.
28001 Madrid
Teléfono: 91.310.40.43reclamaciones@da-defensor.org
Fax: 91.308.49.91
Correo electrónico: reclamaciones@da-defensor.org
Web: www.da-defensor.org

TÍTULO III DEL INFORME ANUAL

Capítulo Primero.- Del informe anual

Artículo 21º.- Del informe

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento presentará al Consejo de Administración del Grupo GVC Gaesco un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el año precedente.

Este informe contendrá, como mínimo, los siguientes puntos:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones recibidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen de este Informe se entregará en la Memoria Anual de las Sociedades del Grupo GVC Gaesco.

DISPOSICIÓN FINAL

Única De la modificación del reglamento.

El presente reglamento podrá ser modificado por el Grupo GVC Gaesco, informando a los clientes en la forma que considere más adecuada.

Cualquier modificación del reglamento del Departamento de Atención al Cliente deberá ser aprobada por el Consejo de Administración de GVC Gaesco Holding, S.L. y comunicada a la Comisión nacional del Mercado de Valores para su verificación.

ANEXO - DOCUMENTO DE RECLAMACIÓN

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos:

Domicilio del interesado:

Persona que la represente:

Nº DNI/CIF/NIE/Pasaporte:

Teléfono:

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

(Identificar las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento)

OFICINA, DEPARTAMENTO O SERVICIO OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Lugar y fecha de la reclamación:

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, y para que así conste firma el presente documento.

Firma del Reclamante