

Reglamento para la Defensa del Cliente de CORECAPITAL FINANZAS, A.V., S.A.

La aprobación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "Reglamento") tiene como finalidad dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la "Orden"), y, en particular, a las disposiciones contenidas en su artículo 8.

Asimismo, el presente Reglamento se ajusta a lo dispuesto en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como al resto de la normativa vigente que resulte aplicable en materia de protección de la clientela de servicios financieros, transparencia e información al inversor.

La aprobación del presente Reglamento se enmarca en la política general de protección de la clientela de CORECAPITAL FINANZAS, A.V., S.A. (en adelante, la "Entidad" o la "AV"), estableciendo los medios y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección de sus clientes y asegurar que sus quejas y reclamaciones sean atendidas, tramitadas y resueltas de forma objetiva, diligente y conforme a la normativa aplicable.

1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y el procedimiento a seguir por el Servicio de Atención al Cliente de la AV (en adelante, el "**Departamento de Atención al Cliente**").

2. Definiciones

Salvo que expresamente se indique lo contrario o de que de su contexto resulte otra interpretación, los siguientes términos tendrán en el presente Reglamento el significado que se establece a continuación:

- a) **Cientes:** Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan la condición de usuarios, potenciales usuarios o destinatarios de los servicios prestados por la AV, así como quienes actúen en representación de los mismos o sean titulares de un interés legítimo relacionado con dichos servicios.
- b) **Quejas o reclamaciones:** Las presentadas por los usuarios que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa, de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros o del principio de equidad.

Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la AV.

Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también referidas a las quejas.

3. Ámbito de aplicación

Las obligaciones recogidas en el presente Reglamento serán aplicables a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación debidamente acreditada, por los clientes definidos en el artículo anterior, siempre que dichas quejas o reclamaciones se refieran a sus intereses o derechos legalmente reconocidos y deriven de los contratos suscritos con la AV, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros o de cualquier otra normativa aplicable.

4. Nombramiento, renovación y cese

La Entidad nombrará a un titular del Departamento de Atención al Cliente (en adelante, el “**Titular del Departamento de Atención al Cliente**” o el “**Titular**”) para garantizar el correcto tratamiento de quejas y reclamaciones conforme a lo establecido en la Orden ECO/734/2004 y demás normativa aplicable.

El Titular del Departamento de Atención al Cliente será nombrado por el Consejo de Administración de la AV, y dicho nombramiento será comunicado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores como supervisor de la misma, y, en caso de ser necesario, a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

El Titular será siempre una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para el desempeño de tal cargo.

A estos efectos, 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.

Se presume que tienen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la AV.

No podrán ser designadas para el cargo aquellas personas que hayan sido condenadas mediante sentencia firme por delitos dolosos o que no reúnan los requisitos de honorabilidad comercial y profesional exigibles conforme a la normativa aplicable.

El nombramiento del titular del Departamento de Atención al Cliente será designado con mandato indefinido y cesará por alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Por incapacidad sobrevenida.
- b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- c) Por renuncia expresa.
- d) En cualquier momento por decisión del Consejo de Administración de la AV, siempre que esta se dicte exclusivamente por concurrencia de causas graves y justificadas.

Será competente para cesar al Titular del Departamento de Atención al Cliente el Consejo de Administración de la AV, debiendo dejar constancia de la decisión del motivo del cese.

Una vez el cargo quede vacante, la AV procederá al nombramiento de un nuevo Titular del mismo dentro de los treinta (30) días siguientes al que se produjo la vacante.

5. Funciones

Las funciones del Departamento de Atención al Cliente son las siguientes:

- (i) Recibir las quejas o reclamaciones presentadas, en los términos del artículo 3 anterior, por los clientes de la AV.
- (ii) Tramitar dichas quejas o reclamaciones según el procedimiento establecido en el presente Reglamento y resolver las mismas dentro de los plazos y con las formalidades exigidas por el mismo.
- (iii) Presentar ante la AV 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 la AV y sus clientes.

6. Deber de colaboración

La AV velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que se facilita al Departamento de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Los procedimientos previstos para la transmisión de la información al Departamento de Atención al Cliente por la AV responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia, coordinación y confidencialidad.

7. Iniciación del procedimiento: presentación de quejas o reclamaciones

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. El escrito contendrá los siguientes datos:

- (i) Identificación del interesado (nombre, apellidos, DNI, NIE, pasaporte o documento identificativo equivalente y domicilio) o, en su caso, de su representante (acreditando debidamente tal representación).
- (ii) Motivo de la queja o reclamación, aportando los medios de prueba (particularmente documentales) de que disponga.
- (iii) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación, en su caso.
- (iv) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación. En caso de no indicarse nada, se estará a lo dispuesto en el artículo 15 siguiente.
- (v) Declaración de que el interesado no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

- (vi) Lugar y fecha de la reclamación, así como firma o cualquier otro medio válido de identificación del interesado.

El interesado deberá aportar, junto al escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamenta su queja o reclamación.

Los clientes tendrán derecho a presentar sus quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente, con sujeción a las normas del presente Reglamento, a través de los siguientes medios:

- (i) Mediante presentación de las mismas en el Departamento de Atención al Cliente. (Ver Anexo I)
- (ii) A través de la dirección de correo electrónico correspondiente al Departamento de Atención al Cliente que a tal fin se facilita por la AV (pudiéndose remitir por esa vía, en su caso, las correspondientes pruebas documentales que acompañen a la queja o reclamación). (Ver Anexo I)
- (iii) Mediante correo ordinario dirigido al Departamento de Atención al Cliente, enviando la queja o reclamación a la dirección facilitada a tal fin. (Ver Anexo I)

8. Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones

Los clientes dispondrán de un plazo de dos (2) años para presentar sus quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviere conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Departamento de Atención al Cliente fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente, de la forma en que se establece en el epígrafe "Comunicaciones" siguiente.

9. Plazo para la resolución de quejas o reclamaciones

Las quejas y reclamaciones presentadas por clientes que tengan la condición de consumidores serán resueltas por el Departamento de Atención al Cliente en el plazo máximo de un (1) mes desde la recepción de la reclamación.

En los restantes supuestos, las quejas y reclamaciones deberán ser resueltas en el plazo máximo de dos (2) meses desde la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a la documentación que resulte necesaria para su tramitación.

10. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la AV, en caso de que no hubiera sido resuelta a favor del cliente por el servicio objeto de la queja o reclamación, esta será remitida al Departamento de Atención al Cliente.

El plazo previsto en el artículo 9 comenzará a contar, en cualquier caso, desde la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales por el Departamento de Atención al Cliente. A estos efectos, el Departamento de Atención al Cliente deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de recepción a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente se procederá a la apertura del expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del interesado, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) 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 interesado para subsanar los errores o aportar la documentación requerida no se incluirá en el cómputo de los plazos de resolución previstos en el artículo 9 del presente Reglamento.

11. Inadmisión

Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- (i) 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.
- (ii) 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.
- (iii) 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 presente Reglamento.
- (iv) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- (v) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 8 del presente Reglamento.
- (vi) 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 Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) 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.

12. Tramitación

El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del interesado como de los distintos departamentos y servicios de la AV, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

13. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la AV rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al Departamento de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado, que también habrá de ser por escrito. En ambos 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.

14. Finalización del procedimiento y notificación

El expediente finalizará dentro de los plazos de resolución previstos en el artículo 9 del presente Reglamento, contados desde la fecha de recepción de la queja o reclamación por el Departamento 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, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Igualmente, la decisión deberá contener referencia expresa a la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha por cualquiera de los medios a que hace referencia el artículo siguiente.

15. Comunicaciones

Todas las notificaciones y comunicaciones a que hace referencia el presente Reglamento podrán realizarse 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 establecidos en la normativa vigente sobre identificación electrónica, servicios electrónicos de confianza y firma electrónica que resulte aplicable en cada momento.

Para la determinación del modo en que deban realizarse las oportunas notificaciones al interesado, el Departamento de Atención al Cliente estará, en primer lugar, a lo que aquél hubiera designado de forma expresa en su escrito de queja o reclamación, tal y como dispone el artículo 7 del presente Reglamento. En caso de que el interesado no hubiera designado en su escrito el modo en que desea recibir las correspondientes notificaciones, el Departamento de Atención al Cliente cursará aquellas a través del mismo medio por el que el interesado hubiera presentado su escrito de queja o reclamación.

16. Información a los clientes

La AV pondrá a disposición de sus clientes la información siguiente:

- (i) La existencia del Departamento de Atención al Cliente, la identidad de su responsable, así como su dirección postal, dirección electrónica y demás medios de contacto habilitados para la presentación de quejas y reclamaciones.
- (ii) La obligación de la AV de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes dentro de los plazos previstos en el artículo 9 del presente Reglamento.
- (iii) Información sobre los Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, del Banco de España y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones,

así como sobre los procedimientos y requisitos necesarios para la presentación de reclamaciones ante dichos organismos.

- (iv) El presente Reglamento.
- (v) Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

17. Relación con el servicio de reclamaciones de la CNMV

La AV atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través del Departamento de Atención al Cliente.

La remisión de alegaciones, documentación e información al reclamante o al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores se realizará por la AV de conformidad con la normativa aplicable en cada momento, debiendo poder acreditarse dicha remisión cuando resulte necesario.

18. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Los clientes podrán presentar reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de conformidad con la normativa aplicable en cada momento, una vez agotada la vía del Departamento de Atención al Cliente de la AV o cuando haya transcurrido el plazo legalmente previsto sin que la reclamación haya sido resuelta.

La presentación de reclamaciones ante dicho organismo podrá realizarse a través de los canales y procedimientos habilitados por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en cada momento.

La AV colaborará con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y atenderá los requerimientos de información, documentación o alegaciones que esta pueda formular en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con la normativa aplicable.

Asimismo, la AV facilitará al Departamento de Atención al Cliente los medios necesarios para atender adecuadamente los requerimientos formulados por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y para dar cumplimiento a las obligaciones de información y colaboración que resulten exigibles.

19. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el órgano de administración de la AV un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá tener el contenido mínimo siguiente:

- (i) 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, y cuantías e importes afectados.
- (ii) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el interesado.
- (iii) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- (iv) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la AV.

20. Aprobación del Reglamento para la Defensa del Cliente

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el órgano de administración de la AV.

21. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

Cualquier modificación del presente Reglamento deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación del órgano de administración de la AV.

* * *

ANEXO I

Los escritos que contengan quejas o reclamaciones, así como cualquier otra documentación relacionada con su tramitación, podrán presentarse ante el Departamento de Atención al Cliente de CORECAPITAL FINANZAS, A.V., S.A. a través de cualquiera de los siguientes medios:

Responsable del Departamento de Atención al Cliente:

D. Carlos Mansilla Chamorro.

Dirección postal:

Calle Velázquez 76, 1º D

28001 Madrid

Correo electrónico:

atencionalcliente@corecapital.es

Teléfono:

+34 910 311 306

Asimismo, los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones en cualquiera de las oficinas o dependencias de la AV, así como a través de cualquier otro medio habilitado por la Entidad de conformidad con la normativa aplicable y la información publicada en su página web corporativa.