

**REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE
DE MERCADOS Y GESTIÓN DE VALORES A.V. S.A.**

1 – Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente tiene por objeto dar cumplimiento a 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* y regular la actividad del Departamento de Atención y Defensa del Cliente en relación con las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por MERCADOS Y GESTIÓN DE VALORES, AGENCIA DE VALORES, S.A. (en adelante, “MERCADOS Y GESTION DE VALORES” o “la entidad”).

2 – Deberes del Departamento de Atención y Defensa del Cliente.

El Departamento de Atención y Defensa del Cliente tendrá por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas ó jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuarios de los servicios financieros prestados por MERCADOS Y GESTIÓN DE VALORES, 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.

3 – Designación del titular del departamento y condiciones y deberes generales del mandado.

El titular del departamento deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación del titular del departamento corresponderá al Consejo de Administración de la entidad, por un periodo de dos años, que se entenderá tácitamente renovado por periodos sucesivos salvo manifestación en contrario.

Supone causa de incompatibilidad la existencia de un interés personal, ya sea de carácter económico o de otra índole, por parte de un titular del departamento con relación a la tramitación de una queja ó reclamación. En ese caso, dicho titular es responsable de ponerlo en conocimiento del responsable del departamento, correspondiendo a éste el designar a otro titular para la tramitación de dicha queja o reclamación.

Supone causa de inelegibilidad, y en su caso de cese, cualquiera que afecte a la honorabilidad comercial y profesional del titular.

La persona designada deberá mantener en todo momento un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros, ejercitando sus mandatos de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, evitando posibles conflictos de interés y conservando la autonomía de sus decisiones. A tales efectos, se adoptarán las medidas necesarias para separar el departamento de los restantes servicios comerciales y operativos de la entidad, garantizando de esta manera dicha autonomía.

4 – Iniciación del procedimiento de tramitación de quejas o reclamaciones.

Los clientes podrán solicitar que sus quejas y reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos sean tramitadas conforme se establece en este Reglamento por el Departamento de Atención y Defensa del Cliente de la Entidad. El plazo para la presentación de las reclamaciones ascenderá a dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos de la queja o reclamación.

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:

- Nombre, apellidos, 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 registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre la que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio dónde se hubiere producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 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.
- 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 o reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Atención y Defensa del Cliente, ante cualquier oficina abierta al público de la Entidad o ante el departamento o servicio donde se hubiere producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

5 – Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiere sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención y Defensa del Cliente. Recibida la queja o reclamación por dicho departamento se procederá a la apertura del expediente comenzará el cómputo del plazo máximo de dos meses de tramitación. El Departamento de Atención y Defensa del Cliente deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de la presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin ser necesaria su reiteración ante distintos órganos e la entidad.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objetos de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la 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. Este plazo de diez días no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para la tramitación.

Se rechazará la admisión a trámite de quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- 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.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento es 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.
- 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 para las quejas o reclamaciones presentadas establecidos en el punto uno y dos de este Reglamento.
- Cuando se formularan quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece este 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, 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 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.

6 – Tramitación.

El Departamento de Atención y Defensa del Cliente llevará a cabo cuantas diligencias e investigaciones sean necesarias con total independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Dicho departamento podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Tanto el reclamante como los departamentos y servicios de la Entidad tienen el deber de facilitar la información solicitada.

7 – Allanamiento y Desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad 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 quejas y reclamaciones en cualquier momento. Este desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que la relación con el interesado se refiere.

8 - 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 Departamento de Atención y Defensa del 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. En el caso de que la decisión se apartare de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

Las decisiones 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 inversor y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores. También señalarán que el Comisionado para la defensa del inversor es una figura creada por el real Decreto 303/2004, de 20 de febrero.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión o 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.

La decisión no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

9 – Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.

Una vez se haya formulado previamente una queja o reclamación, ante el Departamento de Atención y Defensa del Cliente, y ésta no se haya resuelto en el plazo de dos meses o se haya denegado la admisión o se hubiere desestimado, la queja o reclamación podrá ser presentada por el reclamante ante el comisionado correspondiente para su entendimiento.

Las entidades deberán atender, por medio del Departamento de Atención y Defensa del Cliente, los requerimientos que los comisionados puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

10 – Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención y Defensa del Cliente presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de contener el contenido siguiente:

- 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 e importes afectados.

- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- 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 de la entidad.

Disposición Final Única – De la modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad, previa verificación por la CNMV.