

# REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



13 de febrero de 2013

# 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.

## DISPOSICION 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 1° 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, SGIIIC, S.A., GVC Pensiones, SGPP, S.A. y GVC Gaesco Correduría, S.A. (en adelante Grupo GVC Gaesco).

#### **Artículo 2° 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 3° 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 4° 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 5° Causas de incompatibilidad, ineligibilidad 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 cualesquiera 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 6° 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 7° 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 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 8° 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, 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.

## **TÍTULO II DE LAS RECLAMACIONES Y DE SU TRAMITACIÓN**

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

#### **Artículo 10° 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 7° de este reglamento.

#### **Artículo 11° 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 12° 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 13° 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 10° 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 12° 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 7°, el Departamento cerrará el expediente comunicando su decisión al cliente.

Por último, rechazada la admisión a trámite de una reclamación, ésta podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio de Reclamación de la CNMV como segunda instancia, sin perjuicio del plazo de dos meses para dictar una decisión definitiva para el reclamante.

### **Artículo 14° 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 15° 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 17°: 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 18°: 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 19° 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 20° 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.

## **TÍTULO III DEL INFORME ANUAL**

### **Capítulo primero.- Del informe anual**

#### **Artículo 21° 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**