GRUPO fidentiis EQUITIES, S.L.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

"GRUPO FIDENTIIS EQUITIES"

GRUPO fidentiis EQUITIES, S.L.

CONTENIDO

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES 4
Artículo 1. Introducción 4
Artículo 2. Objetivo 5
Artículo 3. Aprobación 5
CAPÍTULO II. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 6
Artículo 4. Ámbito de Actuación. 6
Artículo 5. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente 6
Artículo 6. Funciones 6
Artículo 7. Idoneidad y Causas de Incompatibilidad e Elegibilidad 7
Artículo 8. Duración del Cargo 9
Artículo 9. Cese 9
Artículo 10. Ejercicio del Cargo. Independencia 10
Artículo 11. Medios 11
Artículo 13. Deber de Colaboración 13
Artículo 14. Deberes de Información 13
CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 14
Artículo 15.Presentación de Quejas y Reclamaciones 14
Artículo 16.Lugar y Plazo para la Presentación 15
Artículo 18. Admisión a Tramite 16
Artículo 19. Tramitación 18
Artículo 20. Arreglo amistoso. Allanamiento y Desistimiento 18
Artículo 21. Finalización y Notificación 19
Artículo 22. Efectos de la Resolución 20
Artículo 23. Servicios de Reclamaciones de la CNMV 20
CAPITULO IV. INFORME DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE 20
Artículo 24. Informe Anual 20
CAPITULO V. DISPOSICIONES FINALES 21

Primera. Modificación 21
Segunda. Aprobación 21
Tercera. Expedientes en Tramitación 21

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Introducción

El presente reglamento para la defensa del cliente (en adelante el "Reglamento") tiene por objeto establecer las normas de actuación del Servicio de Atención al Cliente de Fidentiis Equities, S.V., S.A., y de Fidentiis Gestión, S.G.I.I.C., S.A., (en adelante, "Grupo FIDENTIIS EQUITIES), para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan plantear en relación a sus derechos e interés legalmente reconocidos, ya se deriven de los derechos adquiridos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular y/o del principio de equidad, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, desarrolladas por 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 empresas de servicios de inversión (en adelante la "Orden").

Asimismo, en la redacción del presente reglamento se han tenido en cuenta las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores y bancarios publicadas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados, en adelante ESMA, el 25 de agosto de 2014.

A efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá por **queja** cualquier pretensión que se refiera al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes que sean debidas a tardanzas, faltas de atención personal o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento; se entenderá por **reclamación** toda aquella pretensión dirigida a obtener la restitución de un interés legítimo o derecho de un cliente derivada de acciones u omisiones que impliquen incumplimiento de los contratos suscritos con el Grupo FIDENTIIS EQUITIES, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de sus buenas prácticas y usos financieros.

Se excluyen de la competencia del Servicio de Atención al Cliente, los siguientes supuestos:

a) Las relaciones que se refieren a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral, o que tengan por objeto impedir, entorpecer o demorar el ejercicio de cualquier derecho del Grupo FIDENTIIS EQUITIES contra sus accionistas o accionistas potenciales;

b) Las que se refieran a cuestiones o decisiones de carácter estratégico, táctico, comercial, presupuestario, organizativo o similar y que hayan sido adoptadas por

las distintas entidades que conforman el Grupo FIDENTIIS EQUITIES dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial;

c) Las cuestiones relativas a acuerdos del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES sobre si tiene o no que efectuar un contrato o una operación concreta con personas determinadas, así como a sus términos y condiciones;

d) Las formuladas por quienes ostenten o hayan ostentado la condición de empleados del Grupo FIDENTIIS EQUITIES y traigan causa directa o indirecta de su relación laboral, salvo que éstos sean a su vez clientes a los que el Grupo FIDENTIIS EQUITIES preste servicios financieros; y

e) Las relaciones entre el Grupo FIDENTIIS EQUITIES y sus accionistas, salvo que éstos sean a su vez clientes a los que el Grupo FIDENTIIS EQUITIES preste servicios financieros.

El presente reglamento está a disposición de los clientes en las oficinas de las entidades del Grupo FIDENTIIS EQUITIES y en la página web www.fidentiis.com

Asimismo, el presente reglamento, y las modificaciones del que el mismo sea objeto, serán accesible para todos los empleados del Grupo FIDENTIIS EQUITIES, para su conocimiento, a través de un canal interno de comunicación.

Al no haber designado el Grupo FIDENTIIS EQUITIES un Defensor del Cliente, cualquier cliente que hubiere presentado una reclamación y recibiese una respuesta con la que no estuviera de acuerdo o no hubiera recibido respuesta en el plazo señalado en el Artículo 15, puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Artículo 2. Objetivo

El Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente del Grupo FIDENTIIS EQUITIES.

Artículo 3. Aprobación

El Reglamento deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de cada una de las entidades que conforman el Grupo FIDENTIIS EQUTIES.

CAPÍTULO II. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4. Ámbito de Actuación.

Al Servicio de Atención al Cliente del Grupo FIDENTIIS EQUITIES (el "Servicio de Atención al Cliente") le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante cada una de las entidades que conforman el Grupo FIDENTIIS EQUTIES, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de servicios financieros prestados por el Grupo FIDENTIIS EQUITIES (los "Clientes") 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 a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Artículo 5. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será el responsable de la Función de Cumplimiento Normativo del Grupo FIDENTIIS EQUITIES, el cual es designado por el Consejo de Administración de cada una de las entidades que conforman el Grupo FIDENTIIS EQUITIES, y el cargo deberá recaer en una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada a la Comisión Nacional de Mercado de Valores.

Artículo 6. Funciones

El Servicio de Atención al Cliente será el órgano responsable de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con el Grupo FIDENTIIS EQUITIES derivados de sus relaciones contractuales mutuas, atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presenten, de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento, y procurar que las relaciones con la clientela se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En concreto, dicho Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

a) Atender y resolver las reclamaciones y quejas que puedan presentar los clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III de este Reglamento. A tales efectos, podrá requerir al resto de los departamentos de las sociedades, que conforman el Grupo FIDENTIIS EQUITIES, la información que estime necesaria para el estudio y resolución de las reclamaciones planteadas. Los responsables de los

distintos departamentos, vendrán obligados a transmitir al Servicio de Atención al Cliente, cuantas reclamaciones reciban directamente de los clientes, así como cuanta información éste les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones;

b) Promover y velar por el cumplimiento en el Grupo FIDENTIIS EQUITIES de la normativa sobre protección del cliente y las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES, informes, recomendaciones y propuestas en relación a dichas cuestiones;

c) El Servicio de Atención al Cliente registrará las quejas y reclamaciones recibidas conservando un registro electrónico interno;

d) El Servicio de Atención al Cliente efectuará un seguimiento continuo de los datos sobre quejas y reclamaciones presentadas con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales;

e) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el Articulo14;

f) Atender en nombre del Grupo FIDENTIIS EQUITIES los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional de Mercado de Valores;

g) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 del presente Reglamento.

El Servicio de Atención al Cliente pondrá a disposición de los clientes los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas ante la CNMV previstos en la Circular 7/2013, de 25 de septiembre de 2013, de la CNMV.

Artículo 7. Idoneidad y Causas de Incompatibilidad e Elegibilidad

Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

a) Disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respecto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;

b) Contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento; a estos efectos, poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES pueda desempeñar de conformidad con la legislación aplicable a las empresas de servicio de inversión en cada momento, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva y sus respectivos programas de actividades;

c) No estar sujeta a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el presente Artículo; y

d) Ser empleado del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES.

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

a) Los fallidos y concursados no rehabilitados;

b) Quienes están inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades;

c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública; insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad;

d) Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES;

e) Quienes sean empleados, directivos, administradores o presten servicios profesionales a empresas competidoras del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES;

f) Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener transcendencia pública o que pudiera afectar de algún modo la imagen pública del Servicio de Atención al Cliente;

g) Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo del Servicio de Atención al Cliente la realización de cualquier función en los departamentos administrativos u operativos del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES;

h) Quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; quienes se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los títulos II y III del libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; y

i) Aquellas personas que se encuentren en cualesquiera otras causas de incompatibilidad para ser titular del Servicio de Atención al Cliente que específicamente pueda establecer la normativa aplicable vigente en cada momento.

Artículo 8. Duración del Cargo

La duración del cargo del titular o titulares del Servido de Atención al Cliente será de cuatro años, y podrá ser renovado por iguales periodo de cuatro años. No se establece limitación alguna al número de veces en que el Consejo de Administración, de cada una de las entidades que conforman el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES, podrá renovar el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 9. Cese

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acordara su renovación en la forma establecida en el artículo anterior;

b) Muerte;

c) Incapacidad sobrevenida;
d) Renuncia;

e) Cesación de su relación laboral con el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES;

f) Jubilación o prejubilación;

g) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad; y

h) Por acuerdo del Consejo de Administración, de cada una de las entidades que conforman el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES, siempre y cuando se haya producido un incumplimiento grave en el desempeño de sus funciones anteriores descritas.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración, de cada una de las entidades que conforman el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES, procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el Artículo 7 del presente Reglamento y, en todo caso, dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante. No obstante, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio de Atención al Cliente seguirán siendo válidas.
El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una queja o reclamación previsto en el Artículo 20 del presente Reglamento.

Artículo 10. Ejercicio del Cargo. Independencia

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones. Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

El Grupo FIDENTTIIS EQUITIES no podrá adoptar ningún tipo de represalia, sanciones, amenazas, o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía, dependiendo jerárquicamente del Consejo de Administración.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer aquellas reclamaciones y quejas que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguineidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el cliente como en relación con los empleados del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES afectados por los hechos que son objeto de la reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración, de cada una de las entidades que conforman el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES, que designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectada por dichas circunstancias. En el ejercicio de sus funciones, el titular ad hoc así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como, en su caso, los empleados adscritos ha dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

Artículo 11. Medios

El Grupo FIDENTTIIS EQUITIES arbitrará las medidas que estime oportunas para el normal funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, de manera que este pueda disponer de los medios humanos, materiales y técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se pondrá a disposición del Servicio de Atención al Cliente una dirección de correo específica través de la cual se canalizarán las reclamaciones y quejas cursadas por el destinario del Servicio de Atención al Cliente.

Asimismo, dotará al Servicio de Atención al Cliente de los recursos necesarios para que pueda desarrollar sus funciones con eficiencia.

El informe anual preparado por el Servicio de Atención al Cliente de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 de este Reglamento incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. El Grupo FIDENTTIIS EQUITIES, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al Servicio de Atención al Cliente de los medios suficientes.

El Grupo FIDENTTIIS EQUITIES, adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre la transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.
En particular, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar los servicios de los asesores jurídicos del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES cuando lo estime necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Todos los departamentos del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

También podrá el Servicio de Atención al Cliente solicitar el auxilio de expertos ajenos a los servicios del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o transcendencia a su juicio así lo requieran.

El Consejo de Administración de cada una de las entidades que conforman el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES y el titular del Servicio de Atención al Cliente se reunirán, en caso de presentarse alguna reclamación para analizar la situación y las medidas adoptar que, en su caso, se estimen necesarias.

Artículo 12. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

El Grupo FIDENTTIIS EQUITIES atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, lo requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en

el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine de conformidad con lo establecido en su reglamento y a través de los medios establecidos para tales fines.

El Grupo FIDENTTIIS EQUITIES adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones que se efectúe por medios telemáticos mediante uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el Artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo y/o a través de los tramites habilitados para dichos fines por la CNMV mediante el sistema de cifrado y firma electrónica para la remisión y trámite por vía telemática de documentos (CIFRADOC).

Artículo 13. Deber de Colaboración

El Grupo FIDENTTIIS EQUITIES adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial velará por el deber de que todos los departamentos y servicios faciliten al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente, el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 14. Deberes de Información

El Grupo FIDENTTIIS EQUITIES deberá facilitar a los Clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, de los derechos que le asisten para presentar reclamaciones y del procedimiento para su formulación. A tal fin, en el domicilio social, y en su caso, en todas las oficinas abiertas al público, así como en su página web, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, con expresión precisa de la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por el Cliente en el plazo de dos meses desde su admisión a trámite;

b) Reglamento para la Defensa del Cliente;

c) Indicación de la dirección postal y electrónica del Servicios de Reclamaciones de la CNMV, que atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, así como la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante dicho organismo; y

d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

El Servicio de Atención al Cliente será responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones de información previstas en la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros que resulte de aplicación.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 15.Presentación de Quejas y Reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento. Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES exigir al Cliente pago alguno por dicho concepto.

Las reclamaciones habrán de estar fundamentadas en contratos, operaciones o servicios de carácter financiero prestados por el Grupo FIDENTIIS EQUITIES, respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere negligente, incorrecto o no ajustado a sus intereses o derechos legalmente reconocidos; ya deriven de los mencionados 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 16.Lugar y Plazo para la Presentación

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES:

Servicio de Atención al Cliente
GRUPO FIDENTIIS EQUITIES
Calle Velázquez, 140 – 2º
28006-Madrid

O a través de la dirección de correo electrónico aclientes@fidentiis.com, habilitada para tales fines y que figurará en la página web de las sociedades que conforman el Grupo FIDENTIIS EQUITIES.

El titular del Servicio de Atención al Cliente podrá modificar las direcciones anteriores o crear otras nuevas cuando ello venga motivado por razones de índole técnico, organizativo o de naturaleza análoga, dando la difusión oportuna de esta circunstancia a fin de que los clientes puedan ejercer su derecho a formular las quejas y reclamaciones que consideren oportunas.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones por parte del cliente ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos años contados desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, transcurridos los cuales caducará y quedará sin efecto la acción para hacer efectiva la reclamación.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Servicio de Atención al Cliente fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitido por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente.

Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez ante el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 17.Forma y Contenido de la Presentación de Quejas y Reclamaciones
El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada, número del DNI para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas;

b) Motivo de la queja o reclamación, con una especificación clara del derecho subjetivo o interés legítimo cuya restitución u observancia se reclama y, en su caso, la pretensión concreta que dirige al Grupo FIDENTTIIS EQUITIES;

c) Entidad, departamento o servicio donde se hubiera producido los hechos objeto de la reclamación;

d) Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;

e) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación; y

f) Lugar, fecha y firma.

Junto con el escrito el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamentan su reclamación o queja.
Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en castellano, italiano e inglés.
Artículo 18. Admisión a Trámite

Recibida la queja o reclamación en la forma prevista en el artículo anterior, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente de forma inmediata, se deberá acusar recibo de dicho escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver la misma.

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

Si se considera que en la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante de la misma que complete 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 trámites. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses para resolver la queja o reclamación previsto en el Artículo 19 de este Reglamento.

Sólo podrán rechazarse la admisión a trámite de las quejas o 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 resuelto en aquellas instancias;

c) Cuando los hechos o razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas;

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras antes resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos;

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el Artículo 16; y

f) 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.

Si se entendiera no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante resolución motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiere contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se les comunicará la decisión final adoptada.

Inmediatamente después de acordar la admisión del trámite, se notificará esta circunstancia al interesado con indicación del plazo máximo para la resolución del expediente y de la fecha del inicio del cómputo de este último.

Artículo 19. Tramitación

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas entidades, departamentos y servicios del Grupo FIDENTTIIS EQUITIES, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Cuando exista una conexión entre las quejas y/o reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.

El Servicio de Atención al Cliente incluirá en un solo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.
En la tramitación de las quejas y reclamaciones, el Servicio de Atención al Cliente adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, vigente en cada momento.

La tramitación de las quejas y reclamaciones se realizará en el mismo idioma en que éstas se hubieran planteado. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el Servicio de Atención al Cliente considere pertinentes para adoptar la resolución.

En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

Artículo 20. Arreglo amistoso. Allanamiento y Desistimiento

Con carácter previo a su resolución, el Servicio de Atención al Cliente podrá hacer todo lo necesario para intentar alcanzar un acuerdo amistoso entre las partes que, de ser alcanzado, será vinculante para ambas partes.

En el caso de que el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES, a la vista de la queja o reclamación, rectificase su situación con el reclamante a la satisfacción de éste, el Servicio de Atención al Cliente deberá comunicar por escrito al mismo los términos y condiciones del acuerdo. En tal caso se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El Cliente podrá desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al cliente respecta, en cuyo caso se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
Artículo 21. 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 al Servicio de Atención al Cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada con cada queja o 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 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 días naturales a contar desde la fecha en que hubiere sido adoptada, por escrito o por medios informativos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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.

Las decisiones deberán dictarse en el mismo idioma en que se planteó la queja o reclamación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones harán mención expresa al interesado del derecho que le asiste de reproducir su pretensión ante el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional de Mercado de Valores en caso de no estar conforme con los términos de la decisión que se adopte.

Artículo 22. Efectos de la Resolución

a) Para el Cliente:
   El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

b) Para el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES:
   La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, favorable al reclamante, vinculará al Grupo FIDENTTIIS EQUITIES.

Aceptada la resolución, el Grupo FIDENTTIIS EQUITIES la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día que el Servicio de Atención al Cliente notifique al Grupo FIDENTTIIS EQUITIES la aceptación del reclamante.

Artículo 23. Servicios de Reclamaciones de la CNMV

Cualquier reclamación podrá ser presentada ante Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
El Servicio de Reclamaciones informará a los servicios de supervisión cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

CAPITULO IV. INFORME DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Artículo 24. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración, de cada una de las entidades que conforman el Grupo FIDENTIIS EQUITIES, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

a) 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;

b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;

c) Criterios generales contenidos en las decisiones; y

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 del informe se integrará en la memoria anual de las entidades que conforman el Grupo FIDENTIIS EQUITIES.

CAPITULO V. DISPOSICIONES FINALES

Primera. Modificación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, sólo podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración, de cada una de las entidades que conforman el Grupo FIDENTIIS EQUITIES, de conformidad con la normativa de transparencia y protección del cliente vigente en cada momento, previa verificación de la CNMV.

La CNMV ha verificado que el presente Reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Segunda. Aprobación

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación que establece el apartado anterior.

Tercera. Expedientes en Tramitación

Los expedientes que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación del presente Reglamento, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.