

**REGLAMENTO
PARA LA
DEFENSA DEL CLIENTE**

ARCANO VALORES A.V., S.A.U.

Calle de José Ortega y Gasset 29,
planta cuarta
28006 Madrid

Número de Registro de la Agencia de Valores en la Comisión Nacional del Mercado de Valores
Nº 243

Marzo de 2019

ARCANO VALORES A.V., S.A.U.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

DISPOSICIÓN PRELIMINAR

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece la obligación para las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión, de atender y resolver las quejas y reclamaciones de que sus clientes les presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- 1.2 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:
 - (a) por una parte establece la sujeción a dicha orden de las empresas de servicios de inversión, lo que incluye a las agencias de valores; y
 - (b) por otra, regula los requisitos y procedimientos a cumplir por los departamentos y servicios de atención al cliente, incluyendo la obligación de aprobar un reglamento para la defensa del cliente que regule la actividad del departamento o servicio de atención al cliente.
- 1.3 En atención a lo dispuesto en la normativa señalada con anterioridad, y en su condición de empresa de servicios de inversión, el Consejo de Administración de ARCANO VALORES A.V., S.A.U. (en lo sucesivo la "**Sociedad**") ha resuelto crear un servicio de atención al cliente (en lo sucesivo el "**Servicio de Atención al Cliente**" o el "**Servicio**") y adoptar el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el "**Reglamento**").

CAPÍTULO PRIMERO

OBJETO, FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2. OBJETO DEL REGLAMENTO Y EL SERVICIO

- 2.1 El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, actividad, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad.
- 2.2 El Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Sociedad, de conformidad con lo establecido en la Orden ECO 734/2004, de 11 de Marzo.

3. FUNCIONES DEL SERVICIO

- 3.1 Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de la Sociedad derivados de sus relaciones con la misma, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.
- 3.2 En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:
 - (a) conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de la Sociedad le planteen con respecto a las operaciones, contratos, servicios financieros y, en general, sus relaciones con la Sociedad;

- (b) conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la propia Sociedad le someta respecto de sus relaciones con sus clientes cuando la misma Sociedad lo considere oportuno; y
- (c) presentar, formular y realizar ante la Sociedad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Sociedad y sus clientes.

3.3 En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- (a) las relaciones entre la Sociedad y sus empleados, salvo que éstos actúen únicamente en condición de clientes de la Sociedad;
- (b) las relaciones entre la Sociedad, sus accionistas o su matriz, salvo que éstos actúen únicamente en condición de clientes de la Sociedad;
- (c) las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Sociedad relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones; y
- (d) las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Sociedad contra sus clientes.

3.4 Debido a que la Sociedad no dispone de un Defensor del Cliente, corresponderá al Servicio el conocimiento y resolución de todas las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios de inversión de la Sociedad, independientemente de la cuantía y del fondo del asunto, y siempre y cuando 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.

4. AUTONOMÍA Y MEDIOS

4.1 El Servicio se caracteriza por la autonomía en la toma de sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, y para ello la Sociedad adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los departamentos comerciales y operativos de la Sociedad, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

4.2 La Sociedad se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

4.3 Corresponde a la Sociedad y a todos sus departamentos y servicios:

- (a) colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración;
- (b) cumplir con los deberes de información especificados en el Capítulo Cuarto del Presente Reglamento

- (c) recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión del cese de las personas encargadas del Servicio.

CAPÍTULO SEGUNDO TITULAR DEL SERVICIO

5. DESIGNACIÓN

- 5.1 El titular del Servicio de Atención al Cliente (el "**Titular del Servicio**") será designado por el Consejo de Administración de la Sociedad, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones de acuerdo con lo establecido en el apartado 7.1 siguiente. Corresponde al Consejo de Administración de la Sociedad acordar el nombramiento, renovación, sustitución o cese del Titular del Servicio.
- 5.2 El nombramiento, renovación, sustitución o cese del Titular del Servicio será comunicada al Comisionado para la Defensa del Inversor (adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores) y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Dirección General de Entidades, Dirección de Autorización y Registros).

6. DURACIÓN DEL CARGO

- 6.1 El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración indefinida.

7. REQUISITOS

- 7.1 El Titular del Servicio será una persona que reúna los requisitos establecidos en este Reglamento y que esté adscrita al personal de la Sociedad.
- 7.2 El Titular del Servicio debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - (a) honorabilidad comercial y profesional por haber venido observando una trayectoria personal de respecto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas mercantiles y financieras;
 - (b) conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones, por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad de servicios de inversión propios de la Sociedad.

8. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD Y CESE

- 8.1 Serán causas de incompatibilidad para el cargo de Titular del Servicio el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Sociedad.
- 8.2 Cuando el Titular del Servicio se encuentre en alguna situación de conflicto de interés en relación con una reclamación y queja deberá abstenerse de tramitarla y lo comunicará inmediatamente al Consejo de Administración de la Sociedad que designará a otra persona encargada de tramitar y resolver la reclamación o queja en cuestión.
- 8.3 El Titular del Servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:
 - (a) desarrollo de funciones en la Sociedad que implique causa de incompatibilidad para el cargo;
 - (b) incapacidad sobrevenida;

- (c) el cese de su vinculación laboral con la Sociedad;
 - (d) el incumplimiento grave de sus obligaciones y deberes.
- 8.4 Si quedara vacante el cargo de Titular del Servicio el Consejo de Administración de la Sociedad procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de las dos semanas siguientes al día en que se hubiera producido la vacante.

CAPÍTULO TERCERO PROCEDIMIENTO SOBRE QUEJAS Y RECLAMACIONES

9. PLAZO, FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 9.1 La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas. En todo caso, el Servicio dará traslado a la Sociedad de cualquier queja o reclamación que le afecte.
- 9.2 La presentación de quejas o reclamaciones se efectuará mediante escrito presentado de acuerdo con lo establecido en el apartado 9.5.
- 9.3 El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que deberá constar:
- (a) nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada;
 - (b) número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos al registro público para las personas jurídicas;
 - (c) motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
 - (d) oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
 - (e) que 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;
 - (f) lugar, fecha y firma.
- 9.4 El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
- 9.5 Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio en cualquier oficina de la Sociedad o en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin. Las oficinas de la Sociedad dispondrán de la información precisa sobre la dirección de correo electrónico que en cada momento pueda emplearse a estos efectos.
- #### **10. ADMISIÓN A TRÁMITE**
- 10.1 Recibida la queja o reclamación por el Servicio se procederá a acusar el correspondiente recibo dejando constancia de la fecha de presentación, todo ello a los efectos del cómputo del plazo de resolución, y a la apertura del correspondiente expediente.

- 10.2 La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sociedad.
- 10.3 Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al reclamante para que complete 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 reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos (2) meses previsto en el apartado 13 del presente Reglamento.
- 10.4 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;
 - (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 las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los previsto en el apartado 3.4 de este Reglamento;
 - (d) cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos;
 - (e) cuando haya transcurrido el plazo de dos (2) años indicado en este Reglamento para la presentación de las quejas o reclamaciones;
 - (f) cuando el Servicio tenga 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.
- 10.5 Si se entiende 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 conteste, y se mantengan las causas de no admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
- 10.6 Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

11. TRAMITACIÓN

- 11.1 Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Sociedad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince (15) días naturales.
- 11.2 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.

12. ARREGLO AMISTOSO, ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

- 12.1 El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.
- 12.2 De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Sociedad a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

13. PLAZO PARA DICTAR LA RESOLUCIÓN

- 13.1 El Servicio dispondrá de un plazo de dos (2) meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

14. CONTENIDO Y NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

- 14.1 Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.
- 14.2 Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- 14.3 Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

**CAPÍTULO CUARTO
DEBERES DE INFORMACIÓN**

15. RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS

- 15.1 La Sociedad, a través del Titular del Servicio, atenderá a los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones.

16. DEBERES DE INFORMACIÓN

- 16.1 La Sociedad pondrá a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas abiertas al público y en su página web, la siguiente información:

- (a) la existencia del Servicio, con indicación de su dirección postal y de correo electrónico;

- (b) la obligación de la Sociedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes en un plazo de dos (2) meses desde su presentación;
- (c) el contenido del presente Reglamento; y
- (d) referencia al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, especificando su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular quejas y reclamaciones ante dicho Comisionado.

17. INFORME ANUAL

17.1 Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. El informe anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- (a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de no admisión, 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.

17.2 Se incluirá en la memoria anual un resumen del informe anual del Servicio.

CAPÍTULO QUINTO MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

18. DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

18.1 El presente Reglamento podrá ser modificado por el Consejo de Administración de la Sociedad previa verificación por la CNMV.