

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE  
AFI INVERSIONES FINANCIERAS GLOBALES, E.A.F.I., S.A.,**

**Marzo 2018**

### **Artículo primero.- OBJETO.**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de **AFI INVERSIONES FINANCIERAS GLOBALES, E.A.F.I., S.A.**, (en lo sucesivo también la “Entidad” o “AFI Inversiones”), las obligaciones y plazos de resolución de las reclamaciones del citado servicio, así como el procedimiento de tramitación del mismo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 44/2002 de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, 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 y en el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y la Circular 10/2008, de 30 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre Empresas de Asesoramiento Financiero.

### **Artículo segundo.- FUNCIONES.**

El Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes en las condiciones, plazos y con el procedimiento que se regula en los artículos siguientes.

El servicio de Atención al cliente será competente para atender los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Inversor dirija a AFI Inversiones.

Tendrán la consideración de quejas y reclamaciones a estos efectos, las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios de asesoramiento financiero prestados por AFI Inversiones, 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, tal y como se establece en el artículo 2 de 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.

El Servicio de Atención al Cliente tratará con la máxima confidencialidad los datos que le sean facilitados con motivo de la queja o reclamación del cliente.

### **Artículo tercero.- DESIGNACIÓN DEL TITULAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

#### **A. Requisitos del titular del Servicio de Atención al Cliente.**

1. El titular del servicio de atención al cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Se entiende que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observado 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.

Asimismo, poseen conocimientos y experiencia a los efectos del cumplimiento de las funciones que se determinan en el presente reglamento, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de AFI Inversiones, por un plazo superior a dos años.

2. Al fin de garantizar la absoluta independencia y separación del Servicio de Atención al Cliente del resto de los Departamentos, el titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona no implicada en las funciones operativas y comerciales de AFI Inversiones.

Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente estará plenamente dotado de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos suficientes para el cumplimiento de sus funciones.

En el supuesto de que el titular del Servicio de Atención al Cliente tuviera alguna vinculación económica, familiar, o de otro tipo, con el cliente que presente la queja o reclamación, el mismo se inhibirá de efectuar actuación alguna conducente a la resolución de la reclamación presentada por el cliente con el que se mantuviera la vinculación, trasladando el expediente a otro miembro de la Asesoría Jurídica Corporativa que no tuviera vinculación alguna.

Tendrá la consideración de vinculación económica la titularidad directa o indirecta de una participación superior al 1% del capital.

Tendrá la consideración de vinculación familiar el parentesco hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad, con el cliente que presenta la queja o reclamación.

## **B. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.**

Serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese como titular del Servicio de Atención al Cliente, el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de AFI Inversiones, el haber sido sancionado, por sentencia firme, por delito o por infracciones graves o muy graves, en aplicación de disposiciones reguladoras del sistema financiero y de las entidades que operan en el mismo, en aplicación de disposiciones de defensa de los consumidores y usuarios, en materia de violación de secretos, de abuso de información privilegiada en el mercado bursátil, de tráfico de influencias o de fraudes ilegales.

Con carácter adicional serán también causas de cese del Titular del servicio de atención al Cliente: la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la entidad acordara su renovación en los términos previstos en el apartado C. del presente artículo, la incapacidad sobrevenida, su renuncia, y el acuerdo de AFI Inversiones fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

## **C. Duración del mandato.**

El mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de dos años pudiendo ser posteriormente reelegido por períodos de igual duración.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser comunicada al Comisionado para la Defensa del Inversor y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

#### **Artículo cuarto.- DEBERES DE INFORMACIÓN.**

Se pondrá a disposición de los clientes, en sus oficinas y en la página web de AFI Inversiones, en su caso, la siguiente información:

- a) La existencia de un servicio de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de atención al cliente.
- c) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El presente Reglamento del Servicio de atención al cliente.

Las decisiones con 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 Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

#### **Artículo quinto.- PLAZO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

El cliente podrá presentar, conforme al procedimiento que se establece en los artículos siguientes, las quejas y reclamaciones dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que hubiese tenido conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

#### **Artículo sexto.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES.**

##### **A. PRESENTACIÓN.**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que constarán:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada. Número Nacional de Identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- c) Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.



- d) Manifestación del reclamante en la que indique que 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.
- e) Lugar, fecha y firma.

Asimismo, el reclamante deberá aportar junto con el documentos anterior, todas las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación.

La presentación de las quejas o reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación y en soporte papel o por medios informáticos o electrónicos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de estos medios deberá ajustarse a las exigencias exigidas previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Se podrá presentar ante el servicio de atención al cliente, en las oficinas de AFI Inversiones, así como en la dirección de correo electrónico [reclamaciones-eafi@afi.es](mailto:reclamaciones-eafi@afi.es), habilitada a este fin.

## B. TRAMITACIÓN.

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, y siempre en el caso de que la queja o reclamación cumpla los requisitos previsto en el apartado B. del presente Reglamento, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente quien, en el caso de que la reclamación no se tratase de un asunto de su competencia, deberá informar al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución, procediéndose a aperturar expediente por la instancia con competencia para resolver.

2. Si no quedase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de archivar la queja o reclamación si no se atiende al requerimiento que se efectúe.
3. El servicio de atención al cliente podrá rechazar la admisión a trámite en los siguientes casos:
  - 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 el reclamante no reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades a las que les resulta de aflicción el presente 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 previsto en el punto 4.1 del presente reglamento para la presentación de las quejas y reclamaciones.

En el supuesto que se declare no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, que tendrá un plazo de diez días naturales para presentar las alegaciones que estime pertinentes. Si en el plazo establecido el interesado contesta, y se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final que sea adoptada.

El Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de realizar actuación alguna cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo arbitral o judicial sobre la misma materia.

4. El Servicio de Atención al Cliente podrá requerir tanto al reclamante como al resto de los departamentos, que deberán suministrarla con carácter obligatorio, la información que sea precisa para el desarrollo de sus funciones, rigiéndose las comunicaciones con los distintos departamentos, por los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. 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 días naturales.

#### C. FINALIZACIÓN: Allanamiento, desistimiento y decisión.

1. Si a la vista de la queja o reclamación la entidad afectada rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo al servicio de atención al cliente, justificándolo documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. Procediéndose, en consecuencia, al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. El desistiendo de la queja o reclamación por los interesados, que podrá producirse en cualquier momento, dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.
3. 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 servicio de atención al cliente.

La decisión deberá ser siempre motivada e incluirá 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.



La decisión será notificada a los interesados en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha de dicha decisión 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 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 con que finalice el procedimiento de tramitación de quejas y reclamaciones mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la defensa del Cliente de los Servicios financieros que corresponda.

### **Artículo séptimo.- INFORME ANUAL.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el servicio de atención al cliente, presentará ante el consejo de administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de contener como mínimo, lo 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, 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.

Un resumen del informe deberá integrarse en la memoria anual de la Entidad.

Adicionalmente se remitirá a la CNMV semestralmente en los modelos de estado de actividad de las EAFIs, información acerca de las reclamaciones recibidas y resueltas.

### **Artículo octavo.- MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO.**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de AFI Inversiones, previa verificación por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.