

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO ABANTE ASESORES

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO ABANTE ASESORES**

### **CAPITULO I**

#### **Objeto y ámbito de aplicación**

##### **Artículo 1. Objeto**

El presente reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimientos de selección y régimen de actuación del Departamento de Atención al Cliente del Grupo Abante Asesores.

##### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

1. Quedan incluidas dentro del ámbito subjetivo del Reglamento las siguientes sociedades del Grupo Abante Asesores: Abante Asesores Distribución AV, S.A., Abante Asesores Gestión SGIC, S.A. y Abante Consejeros Financieros Independientes EAFI, S.A.

2. Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades señaladas en el apartado anterior, 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.

### **CAPITULO II**

#### **Requisitos y deberes del Departamento de Atención del Cliente**

##### **Artículo 3. Departamento de Atención al Cliente**

1. Dentro del Grupo Abante Asesores se crea el Departamento de Atención al Cliente. Dicho departamento será único para todo el Grupo en virtud de lo previsto en el artículo 4.1 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.

2. Corresponde al Departamento de Atención al Cliente del Grupo Abante Asesores instruir los expedientes para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, en el marco de lo dispuesto en este Reglamento.

3. Igualmente corresponde al Departamento de Atención al Cliente del Grupo Abante Asesores promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

4. A fin de garantizar que el Departamento de Atención al Cliente del Grupo Abante Asesores tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés, el Departamento estará adscrito a la Unidad de Cumplimiento Normativo del Grupo Abante Asesores.

5. El Departamento de Atención al Cliente contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes del Grupo presenten. En particular, el Grupo Abante Asesores adoptará las acciones necesarias para que el personal al servicio de este departamento disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

#### **Artículo 4. Designación del titular del Departamento de Atención al Cliente**

1. El titular del Departamento de Atención al Cliente del Grupo Abante Asesores será designado entre los empleados con titulación superior de Abante Asesores Distribución AV, S.A., Abante Asesores Gestión SGIIC, S.A. y Abante Consejeros Financieros Independientes EAFI, S.A. por el Consejo de Administración de Abante Asesores, S.A. y ratificado por los órganos de gobierno de las sociedades del Grupo incluidas en el ámbito de aplicación del Reglamento.

2. La designación del titular del Departamento de Atención al Cliente del Grupo Abante Asesores garantizará que se trate de personas con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en el artículo 5.1 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.

3. La designación del titular del Departamento de Atención al Cliente del Grupo Abante Asesores será comunicada a la autoridad supervisora correspondientes según se establece en el artículo 8.4.b de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.

#### **Artículo 5. Plazo**

Sus mandatos serán de 5 años, pudiendo ser renovados por igual plazo. En todo caso habrá que considerar lo previsto para las causas de cese en el artículo 7 de este Reglamento.

#### **Artículo 6. Incompatibilidades**

1. El titular del Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarles directamente o bien a sus parientes por consanguinidad 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.

2. En el supuesto previsto en el apartado anterior corresponderá excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente a la Dirección General de la entidad de que se trate o, en su caso, al Consejo de Administración de Abante Asesores, S.A., cuando éste así lo considere en función del asunto de que se trate.

3. El titular del Departamento de Atención al Cliente no realizará funciones comerciales u operativas en la organización.

#### **Artículo 7. Cese**

1. El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en sus funciones por cumplimiento del plazo, abandono de la compañía, desistimiento, concurrencia de algunas de las situaciones contempladas en el artículo 6.3 de este Reglamento, imposibilidad física de desempeño de sus funciones o grave incumplimiento de sus deberes.

2. Las dos últimas circunstancias serán apreciadas por el Consejo de Administración de Abante Asesores, S.A. y ratificadas por los órganos de gobierno de las Sociedades del Grupo, previa instrucción del correspondiente expediente.

#### **Artículo 8. Competencias**

1. Corresponderá al Departamento de Atención al Cliente la instrucción y resolución de los expedientes que se tramiten para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de Abante Asesores Gestión SGIIC, S.A., Abante Asesores Distribución AV, S.A. y Abante Consejeros Financieros Independientes EAFI, S.A. presenten, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

2. Los pronunciamientos del titular del Departamento de Atención al Cliente deberán producirse en el plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación o queja. Cuando sean favorables al reclamante vincularán respectivamente a Abante Asesores Gestión SGIIC, S.A., Abante Consejeros Financieros Independientes EAFI, S.A. y a Abante Asesores Distribución AV, S.A.

3. Finalizado dicho plazo el cliente podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda en virtud del artículo 8.4.b de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.

#### **Artículo 9. Deberes de Información**

1. El Grupo Abante Asesores pondrá a disposición de sus clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en la página web del Grupo la información siguiente:

- a. La existencia del Departamento de Atención al Cliente y 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 previsto en el artículo 8.2 de este Reglamento.
- c. Especificación e identificación expresa del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponde a las entidades del Grupo en virtud del artículo 8.4.b de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, así como la necesidad de agotar la vía

del Departamento de Atención al Cliente del Grupo Abante Asesores para poder formular quejas y reclamaciones ante aquél.

- d. Reglamento de funcionamiento para la Defensa del Cliente.
- e. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

2. 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 corresponde a la entidades del Grupo en virtud del artículo 8.4.b de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.

### **CAPITULO III**

#### **Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones**

##### **Artículo 10. Plazo de Presentación**

A los efectos de lo previsto en la Orden ECO/734/2004, los clientes podrán presentar reclamaciones o quejas durante los dos años posteriores al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.

##### **Artículo 11. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.**

1. 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.

2. 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 documento 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 un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) 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.
- 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.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.

#### **Artículo 12. Admisión a trámite**

1. Recibida la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

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

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos 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.

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 meses previsto en el artículo 8 de este Reglamento.

3. 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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden Ministerial de 11 de Marzo de 2004.
- 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 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.

4. 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.

### **Artículo 13. Tramitación**

El Departamento de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de las entidades afectadas, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere



pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios contestarán a los requerimientos en el plazo improrrogable de cinco días hábiles.

#### **Artículo 14. Allanamiento y desistimiento**

1. 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 comunicarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y 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 15. Finalización y notificación**

1. Para la resolución de los expedientes, el titular del Departamento de Atención al Cliente podrá pedir cuantos informes estime oportunos a los departamentos y servicios afectados.

2. 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 al Cliente. A partir de la finalización de dicho plazo, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente en virtud del artículo 8.4.b de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.

3. 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 aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

4. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha, por escrito 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, 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.

## **CAPITULO IV**

### **Relación con los Comisionados e informe anual**

#### **Artículo 16. Relación con los Comisionados.**

Abante Asesores Gestión SGIIC, S.A., Abante Consejeros Financieros Independientes EAFI, S.A. y Abante Asesores Distribución AV., S.A. atenderán los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones a través del Departamento de Atención al Cliente.

#### **Artículo 17. Informe Anual.**

1. Dentro del primer trimestre de cada año el titular del Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Abante Asesores S.A. y los órganos de gobierno de las demás entidades del Grupo 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.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Al menos un resumen del informe se entregará en la memoria anual de las entidades.