

Stelac

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Madrid, octubre, 2020

El presente Reglamento ha sido elaborado de acuerdo a la orden del 11 de marzo de 2004 del Ministerio de Economía ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de entidades financieras, publicada en el BOE número 72 de 24 de marzo de 2004.

CONTENIDO

SECCIÓN I – OBJETO.....	4
SECCIÓN II – FUNCIONES	4
SECCIÓN III – DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO.....	4
1. Requisitos del titular del Servicio de Atención al Cliente.....	4
2. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese	5
3. Duración del mandato.....	5
SECCIÓN IV – DEBERES DE INFORMACIÓN.....	5
SECCIÓN V – PLAZO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	5
SECCIÓN VI – PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	6
1. Presentación.....	6
2. Tramitación	6
3. Finalización: Allanamiento, desistimiento y decisión	7
SECCIÓN VII – INFORME ANUAL	8
SECCIÓN VIII – MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO	8

SECCIÓN I – OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de **STELAC SERVICIOS FINANCIEROS AGENCIA DE VALORES, SOCIEDAD ANÓNIMA** (en adelante, “STELAC AV”), las obligaciones y plazos de resolución de las reclamaciones del citado servicio, así como el procedimiento de tramitación de estos.

SECCIÓN II – 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 Servicio de reclamaciones de CNMV dirija a STELAC AV.

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 financieros prestados por STELAC AV, 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.

SECCIÓN III – DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO

1. Requisitos del titular del Servicio de Atención al Cliente

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, en los términos previstos en el artículo 5 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria profesional 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.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos anteriores quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de STELAC AV durante, al menos, dos años.

A fin de garantizar la absoluta 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 la Agencia de Valores.

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

2. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

El titular del Servicio no podrá estar relacionado con la Dirección Comercial de la Entidad ni desempeñar funciones propias del mismo, evitando así una posible falta de autonomía en las decisiones relativas al ámbito de su actividad o posibles situaciones de conflictos de interés.

Serán causas de cese las siguientes:

- Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- Muerte o incapacidad.
- Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- Renuncia.
- Expiración del plazo para el que fue nombrado sin existir renovación del cargo.
- Grave incumplimiento de sus obligaciones o negligencia en el ejercicio de estas.

3. Duración del mandato

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

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser comunicada al Servicio de reclamaciones de CNMV.

SECCIÓN IV – DEBERES DE INFORMACIÓN

STELAC AV tendrá a disposición de sus clientes en sus oficinas la información siguiente:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- 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.
- Referencia al Servicio de reclamaciones de CNMV con indicación de su dirección postal y electrónica, con indicación de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular la queja o reclamación ante él.
- El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

SECCIÓN V – 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.

SECCIÓN VI – PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Presentación

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

- Datos personales (Nombre, apellidos, domicilio y DNI o CIF) del interesado, así como de la persona que, en su caso lo represente en caso de que esta sea persona física y, además, los datos registrales en caso de persona jurídica.
- Motivo de la queja o reclamación y el departamento o servicio en que se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación, con explicación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- 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.
- Lugar, fecha y firma.

La queja o reclamación podrá efectuarse personalmente o mediante representación y en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de estos medios deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica. STELAC AV pone a disposición de sus clientes un formulario de presentación de reclamaciones.

El cliente que así lo considere, podrá comunicarse directamente con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes métodos:

- Correo electrónico: atencionalcliente@stelac.com / diana.blaschitz@stelac.com
- Por escrito o de forma presencial en la Calle de Velázquez, 98, 4ta derecha, 28006 Madrid, España dentro de los siguientes horarios: de lunes a viernes de 09:00 a 13:00, y 14:00 a 18:00
- Teléfono: 00 34 911 988 100

2. Tramitación

Recibida la queja o reclamación, siempre que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

Tan pronto el Servicio de Atención al Cliente reciba la queja o reclamación procederá a la apertura del expediente, con asignación de número y acusará recibo de la queja o reclamación por escrito dejando constancia de la fecha de la presentación.

Si alguno de los extremos mencionados en el apartado A) anterior no estuviese suficientemente acreditado o no pudieran determinarse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales.

El plazo que el reclamante emplee en responder al requerimiento no se computará a los efectos del cómputo del plazo en que el Servicio de Atención al Cliente deberá resolver la queja o reclamación.

Tan sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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.
- 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 presente Reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años desde que el cliente hubiera tenido conocimiento de los hechos que motivaran la presentación de la queja o reclamación.
- 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, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

En estos casos se dará traslado al reclamante de la decisión motivada concediéndole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el reclamante hubiese contestado y se mantengan las causas de inadmisión se le comunicará la decisión final adoptada.

- El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

3. Finalización: Allanamiento, desistimiento y decisión

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 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 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.

El expediente deberá finalizar en un 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 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.

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.

4. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

STELAC AV atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través del Servicio de Atención al Cliente.

La remisión de las alegaciones y del correspondiente soporte documental al reclamante a que se refiere el segundo párrafo del apartado 1 del Art. 11 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, de procedimiento de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, deberá ser ejecutada por STELAC SERVICIOS FINANCIEROS, AV, S.A. directamente, acreditando, llegado el caso, la referida remisión.

SECCIÓN VII – INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la compañía un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

En la memoria anual de la entidad deberá integrarse, cuando menos, un resumen de este informe.

SECCIÓN VIII – MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

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