

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

## MERCHBOLSA, A.V., S.A. Y MERCHBANC, S.G.I.I.C., S.A.

### Artículo 1. Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad del departamento de atención al cliente de MERCHBOLSA, AV, SA y MERCHBANC, SGIIC, SA (en adelante, la AV y la SGIIC) así como sus relaciones con el Defensor del Partícipe de los Planes de Pensiones Individuales promovidos y gestionados por empresas del Grupo MERCHBANC (en adelante Defensor del Partícipe).

### Artículo 2. Departamento de atención al cliente

El departamento de atención al cliente de la AV y la SGIIC tendrá como función principal atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar sus clientes contra cualquiera de ellas o contra cualquiera de sus agentes y comercializadores, siempre que se refieran a intereses y derechos de dichos clientes legalmente reconocidos, independientemente de que deriven de los contratos suscritos con dichas empresas, de la normativa aplicable o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Así mismo, este departamento, a través de su titular, será el responsable de atender a los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la CNMV y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puedan efectuar al Grupo conforme a lo dispuesto en su Reglamento y de llevar a cabo las demás funciones que le encomiende la normativa vigente aplicable en cada momento.

Este departamento contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos apropiados para el cumplimiento de sus funciones y su personal dispondrá de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

La AV y la SGIIC pondrán a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas, la información sobre este departamento que en cada momento determine la normativa vigente.

### **Artículo 3. Titular del departamento de atención al cliente**

El titular del departamento de atención al cliente será nombrado por el Consejo de Administración de MERCHBAN, SA por un período máximo de cinco años, pudiendo ser renovado en el cargo con carácter indefinido. El nombramiento, en ningún caso, podrá recaer sobre persona que no cumpla con los requisitos de honorabilidad, profesionalidad y experiencia exigidos por la normativa aplicable para el desempeño de dicho cargo.

Así mismo, el ejercicio de las funciones asignadas al titular del departamento de atención al cliente será incompatible con la prestación de servicios comerciales u operativos en el Grupo MERCHBANC.

El Titular del departamento de atención al cliente cesará en sus funciones antes de que expire el plazo para el que hubiera sido nombrado si causa baja como empleado en el Grupo MERCHBANC o así lo decide el Consejo de Administración de MERCHBAN, SA por causa debidamente justificada.

### **Artículo 4 Ámbito de actuación del departamento de atención al cliente**

1. El departamento de atención al cliente será competente para conocer toda queja o reclamación interpuesta contra la AV, la SGIIC o contra cualquiera de sus agentes y comercializadores, sin exclusión alguna por razón de fondo, cuantía o cualquier otro criterio.
2. Cuando las citadas quejas o reclamaciones estén relacionadas con los Planes de Pensiones Individuales promovidos y gestionados por empresas del Grupo MERCHBANC y su resolución sea también competencia del Defensor del Partícipe, el departamento de atención al cliente las resolverá en primera instancia y únicamente cuando se deniegue su admisión o su resolución desestime, total o parcialmente, la petición, conocerá de ellas el Defensor del Partícipe. En este último caso, será el propio departamento de atención al cliente el que dará traslado al Defensor del Partícipe del escrito presentado inicialmente por el cliente, sin que éste tenga que reiterar su reclamación ni solicitar su intervención y sin que esta doble instancia duplique el plazo de resolución.
3. No obstante, lo dispuesto en el número anterior, cuando la tramitación de las quejas o reclamaciones que presenten los partícipes o beneficiarios de los Planes de Pensiones Individuales promovidos y gestionados por empresas del Grupo esté reservada a las competencias del Defensor del Partícipe por la normativa de los Planes y Fondos de Pensiones, el departamento de atención al cliente se abstendrá de conocerlas, remitiéndolas directamente al Defensor del Partícipe.
4. En cualquier caso, lo dispuesto en este Reglamento en cuanto a procedimiento de presentación, tramitación y terminación de las quejas y reclamaciones será también de aplicación para el Defensor del Partícipe, complementando lo regulado sobre la materia en sus propias Normas de Procedimiento.

## **Artículo 5. Relaciones entre el departamento de atención al cliente y el resto de departamentos**

Todos los departamentos y servicios de la AV y la SGIIC, así como todos sus agentes y comercializadores, deberán colaborar con el departamento de atención al cliente, facilitándole cuantas informaciones le sean solicitadas en relación con el ejercicio de sus funciones, así como proporcionándole la documentación correspondiente que tengan a su disposición.

El departamento de atención al cliente coordinará la actuación de los departamentos, agentes y comercializadores implicados con el fin de conseguir una mayor seguridad, eficacia y rapidez en dicha colaboración.

## **Artículo 6. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones**

El cliente podrá presentar su queja o reclamación durante los dos años siguientes a la fecha en la que tenga conocimiento de los hechos causantes de la misma.

## **Artículo 7. Presentación de la queja o reclamación**

1. La presentación de las quejas y reclamaciones deberá efectuarse, personalmente o mediante representante, 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. En dicho documento el reclamante deberá hacer 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 o, en su caso, agente o comercializador que la hubiera originado.
  - 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 en Barcelona, calle Diputación, 279, en Madrid, calle Serrano, 51 así como en la siguiente dirección de correo electrónico: [informacion@merchbanc.es](mailto:informacion@merchbanc.es)

### **Artículo 8. Admisión a trámite**

1. Recibida la queja o reclamación en alguna de las direcciones señaladas en el artículo anterior, el departamento de atención al cliente acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución, y procederá a la apertura del oportuno expediente.

Si la queja o reclamación se dirige directamente al Defensor del Partícipe, salvo que se trate del supuesto previsto en el número 3 del artículo 4 del presente Reglamento, se dará traslado de ella al departamento de atención al cliente, informando al reclamante de su competencia en primera instancia, junto al acuse de recibo.

2. Si no se encuentra suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pueden establecer con claridad 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 que si así no lo hace 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 resolución previsto.

3. El departamento de atención al cliente podrá recabar del reclamante, en el curso de la tramitación del expediente, cuantos datos, aclaraciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

### **Artículo 9. Causas de no admisión a trámite**

El Departamento de atención al cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones presentadas cuando:

- a) 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) 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) Las quejas y reclamaciones sean presentadas por personas, directamente o mediante representación, que no reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la AV y la SGIIC o tales quejas y reclamaciones no se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- d) Se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas y presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones previsto en el artículo 6 del presente Reglamento.

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. Si recibida la respuesta del interesado, se mantienen las causas de no admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **Artículo 10. Archivo de la queja o reclamación**

El departamento de atención al cliente dará por finalizada la tramitación del expediente en los siguientes casos:

- a) Cuando tenga conocimiento de que simultáneamente se está sustanciando un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.
- b) Cuando, a la vista de la queja o reclamación, la AV, la SGIIC, el agente o el comercializador correspondiente, rectifique su situación con el reclamante a satisfacción de éste y así se lo comunique y justifique documentalmente.
- c) Cuando el interesado le comunique por escrito su desistimiento.

Producida cualquiera de las tres circunstancias anteriores, el departamento de atención al cliente procederá a archivar la queja o reclamación sin resolverla y así se lo comunicará al interesado con expresa mención del motivo de tal archivo.

#### **Artículo 11. Plazo de resolución de la queja o reclamación**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha en que la queja o reclamación haya sido presentada en alguna de las direcciones señaladas en el número 3 del artículo 7 del presente Reglamento.

No obstante, si la queja o reclamación está relacionada con los Planes de Pensiones Individuales promovidos y gestionados por empresas del Grupo y son competentes tanto el departamento de atención al cliente como el Defensor del Partícipe, el plazo previsto

en el párrafo anterior será común para ambos, procediéndose en dicho caso según lo previsto en el número 2 del artículo 4 del presente Reglamento.

Si la queja o reclamación no ha sido resuelta o ha sido denegada su admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la CNMV o de la Dirección General de Seguros.

## **Artículo 12. Resolución de la queja o reclamación**

La resolución 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. Así mismo, mencionará la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la CNMV o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se aportarán las razones que lo justifiquen.

La resolución será notificada por escrito a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de su adopción que, a su vez, deberá estar dentro del plazo previsto en el artículo anterior.