

En el marco de las medidas encaminadas a la defensa de los intereses de los clientes de entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece la obligación de contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Asimismo, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, impone la obligación de contar con un Reglamento de Funcionamiento para la Defensa del Cliente.

El presente Reglamento será de aplicación al Servicio de Atención al Cliente de ATL 12 Capital Inversiones A. V. S.A. y ATL 12 Capital Gestión S.G.I.I.C. S. A. (ambas conjuntamente, en adelante, ATL 12 Capital), al que se pueden dirigir todos los clientes de ATL 12 Capital con el fin de resolver las quejas o cuestiones que se les planteen en el seno de su relación con ATL 12 Capital. Establece unos procedimientos de actuación de obligado cumplimiento para ATL 12 Capital con el fin de homogeneizar la respuesta a las reclamaciones de los clientes, de manera que estos vean garantizado tanto su derecho de protección como la obtención de una respuesta dentro de los plazos establecidos.

En cualquier caso, si el cliente no estuviese de acuerdo con la solución o resolución ofrecida por el Servicio de Atención al Cliente, la Ley prevé un mecanismo adicional de protección, ya que el cliente podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de conformidad con la Ley del Mercado de Valores, la Ley 2/2011 de Economía Sostenible, la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, y la circular 7/2013 de la CNMV

## □ **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ATL 12 CAPITAL.**

### **1.- Designación:**

El Responsable del Servicio de Atención al Cliente será designado por los Consejos de Administración de ATL 12 Capital.

Deberá ser una persona en la que se den las características de honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

- Se entenderá que no concurre honorabilidad empresarial o profesional en quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados, quienes se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los títulos II y III del libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad, o quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer los cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.
- No se podrá designar Responsable del Servicio de Atención a aquellas personas cuyas funciones dentro de ATL 12 Capital puedan poner en duda la independencia y objetividad a la hora de resolver las quejas o reclamaciones que se planteen ante el Servicio de Atención al Cliente.
- El Responsable del Servicio debe ser una persona con pleno dominio de la normativa aplicable al sector y completa separación funcional del Área Comercial y del resto de servicios operativos, de manera que no tenga ninguna atribución en este ámbito dentro de ATL 12 Capital, todo ello con el fin de garantizar la total imparcialidad del Servicio de Atención al Cliente a la hora de emitir su criterio en la resolución de expedientes.

## **2.- Duración del Cargo:**

El mandato del Responsable del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres años, pudiendo ser renovado por períodos iguales tantas veces como lo consideren necesario los Consejos de Administración de ATL 12 Capital.

## **3.- Cese**

El Responsable del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- Si dejase de concurrir cualquiera de las circunstancias antes descritas.
- Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que ATL 12 Capital acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 2 anterior.
- Desarrollo de funciones en ATL 12 Capital que impliquen causa de incompatibilidad para el cargo.
- Incapacidad sobrevenida.
- Condena por delito en sentencia firme.
- Renuncia
- Acuerdo de ATL 12 Capital fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

Si quedase vacante el cargo, se procederá al nombramiento de un nuevo Responsable dentro del mes siguiente al día en que se hubiese producido la vacante.

## **□ FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **4.- Funciones del Servicio de Atención al Cliente:**

Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de ATL 12 Capital derivados de sus relaciones con las mismas, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:

- a) Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios financieros y, en general, con respecto a sus relaciones con ATL 12 Capital. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la propia ATL 12 Capital le someta respecto de sus relaciones con sus clientes cuando ATL 12 Capital lo considere oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los clientes y ATL 12 Capital al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
- b) Presentar y formular y realizar ante ATL 12 Capital 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 ATL 12 Capital y sus clientes.

### **5.- Materias excluidas:**

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- Las relaciones entre ATL 12 Capital y sus empleados.
- Las relaciones entre ATL 12 Capital y sus accionistas.

- Las cuestiones que se refieran a las decisiones de ATL 12 Capital 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.
- 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 ATL 12 Capital contra sus clientes.

## □ **OBLIGACIONES DE ATL 12 CAPITAL EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **6.- Autonomía y medios.**

ATL 12 Capital adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de ATL 12 Capital, de modo que se garantice que el Servicio de Atención al Cliente tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, dentro de los procedimientos para la resolución de los expedientes se han establecido medidas suficientes para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida desde el Servicio de Atención al Cliente al resto de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Los distintos departamentos de ATL 12 Capital tienen la obligación de colaborar con el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

### **7.-Obligaciones de ATL 12 Capital.**

- a) Colaborar con el servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones.
- b) Poner a disposición de los clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, la siguiente información.
  - Existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio.
  - Obligación de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación.
  - El contenido del presente Reglamento.
  - Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como a la normativa y procedimiento aplicables
  - Proporcionar, en su caso, al cliente, los formularios establecidos en la circular 7/2013 de la CNMV, para presentar reclamaciones y quejas, y explicar, de forma detallada, el procedimiento a seguir
  - Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio, adoptando, en caso de que así fuese necesario, la decisión de cesar al Responsable del servicio si se dedujese una actuación negligente por su parte.

## □ PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### **8.- Objeto de las quejas y reclamaciones.**

Los clientes de ATL 12 Capital podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente cuando estimen que un contrato, operación o servicio prestado por ATL Capital haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo en los supuestos excluidos por la norma 5ª de este reglamento.

### **9.- Forma y plazo.**

El procedimiento previsto en este apartado será exigible en la tramitación de las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente.

Las quejas o reclamaciones deberán presentarse, dentro de los dos años siguientes a la fecha en que se produjeran los hechos objeto de reclamación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Se deberá acusar recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo.

El reclamante sólo podrá presentar la queja o reclamación una vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de ATL 12 Capital.

### **10.- Contenido del escrito.**

Se harán constar, por lo menos, los siguientes extremos:

- Nombre, apellidos (o denominación social) y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, número de DNI para las personas físicas y datos registrales en el caso de personas jurídicas.
- Clara descripción de los hechos motivo de queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Declaración de que no se tiene conocimiento de que se esté sustanciando un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la materia objeto de la queja.
- Se adjuntará cuanta documentación se posea en relación con los hechos u operaciones objeto de reclamación.

### **11.- Tramitación del expediente.**

El Servicio de Atención al cliente deberá, dentro de los dos meses siguientes a la recepción del escrito de queja o reclamación, dictar un pronunciamiento sobre el mismo.

A la recepción del escrito, el Servicio de Atención al cliente examinará que se incluyen todos los datos exigidos. Si no fuera así, se solicitará al reclamante que complete la documentación en el plazo de 10 días naturales, apercibiéndole de que si no fuese así, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

La falta de documentación interrumpirá el cómputo del plazo de dos meses para la resolución del expediente, que sólo se reanuda una vez entregada toda la documentación exigida.

Una vez recibida toda la documentación, el Servicio de Atención al cliente recabará cuanta información y/o documentación sea necesaria para el esclarecimiento de las circunstancias que motivaron la queja. Si la información y/o documentación debiera ser aportada por el reclamante el cómputo del plazo volverá a interrumpirse, lo que no ocurrirá en el caso de que sea algún departamento de ATL 12 Capital quien deba aportar la información o documentación.

#### **12.- No admisión de la tramitación de la queja o reclamación.**

La admisión a trámite de la queja o reclamación podrá denegarse en los siguientes supuestos:

- Si se omiten datos esenciales para la tramitación, y no son subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretenda tramitar, como queja o reclamación, cuestiones cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentren pendientes de resolución o litigio, o bien haya sido resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concrete la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años establecido por la Ley y por este reglamento para la presentación de quejas y reclamaciones.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente citadas, se comunicará al reclamante mediante escrito motivado. El reclamante dispondrá del plazo de 10 días para presentar sus alegaciones. Si, habiendo contestado, se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **13.- Allanamiento y desistimiento.**

En el caso de que a la vista de los hechos descritos y la documentación presentada, el Servicio de Atención al Cliente optase por dar la razón al cliente, se comunicará inmediatamente al Departamento afectado a fin de que se adopten las medidas necesarias para que el cliente vea respetados sus derechos.

Independientemente de lo señalado en el párrafo anterior, 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, pero el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por la continuación de la tramitación a efectos de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **14.- Finalización y notificación.**

- El expediente deberá quedar resuelto en el plazo de dos meses.
- La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud, 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.
- La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales, por escrito o por medios informáticos.
- 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 Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

#### **□ SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA CNMV**

Finalizada la tramitación de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, si el reclamante no estuviese conforme con el resultado, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

En tal supuesto, ATL 12 Capital proporcionará al cliente el formulario para para llevar a cabo la reclamación o queja ante la CNMV, y explicará de forma detallada el procedimiento a seguir

#### **□ INFORME ANUAL**

El Servicio de Atención al Cliente elaborará un informe anual que será presentado al Consejo de Administración de la Sociedad en el primer trimestre del año siguiente al analizado.

En el informe se harán constar, como mínimo, los siguientes extremos:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas.
- Número de quejas y reclamaciones admitidas e inadmitidas. En este último caso, se detallarán las razones de inadmisión.
- 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.

□ **LEGISLACIÓN**

- Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- 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.
- Ley 2/2011 de 4 de marzo de economía sostenible
- Orden ECC/2502/ de 16 de noviembre por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del B de E, la CNMV, y la DGS y FP.
- Circular 7/2013 de la CNMV sobre procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra Empresas de Servicios de Inversión