

**REGLAMENTO
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Capítulo 1. Disposiciones Generales

Artículo 1. Normativa Aplicable

1.1 El artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece la obligación para las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

1.2 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:

- a) por una parte, establece la sujeción a la Orden de las empresas de servicios de inversión, lo que incluye a las sucursales de empresas de servicios de inversión en el territorio nacional; y
- b) por otra, regula los requisitos y procedimientos a cumplir por los departamentos y servicios de atención al cliente, incluyendo la obligación de aprobar un reglamento para la defensa del cliente que regule la actividad del departamento o servicio de atención al cliente.

1.3 En atención a lo dispuesto en la normativa señalada con anterioridad y en su condición de sucursal de una empresa de servicios de inversión, la Dirección General de Computershare Investor Services Plc, Sucursal en España ha resuelto crear un servicio de atención al cliente y aprobar el presente reglamento del servicio de atención al cliente.

Artículo 2. Definiciones

- "**Computershare**" significará Computershare Investor Services Plc, Sucursal en España.
- "**Matriz**" significará Computershare Investor Services PLC con sede en The Pavilions Bridgwater Road, Bristol, BS99 6ZZ.
- "**Cliente**" significará cualquier persona física o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de que haya contratado con Computershare la prestación de cualquier servicio de inversión o servicio auxiliar de los recogidos en su programa de actividades registrado ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- "**Grupo**" significará el grupo de sociedades y entidades que de acuerdo con la legislación española pertenezcan al grupo Computershare Investor Services Plc.
- "**Orden**" significará 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, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla.
- "**Reclamación**" significará cualquier queja o reclamación que un Cliente pueda presentar contra Computershare en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- "**Reglamento**" significará el presente Reglamento para la Defensa del Cliente aprobado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Orden, tal y como pueda ser modificado en el futuro.

- "**Servicio**" o "**Servicio de Atención al Cliente**" significará el servicio especializado de atención al cliente establecido por Computershare con las funciones que le atribuye el artículo 5 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones de los Clientes.
- "**Titular del Servicio**" significará el titular del Servicio de Atención al Cliente.
- "**Servicio de Reclamaciones**" significará el Servicio de Reclamaciones adscrito al Departamento de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores cuyo funcionamiento viene desarrollado por la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 3. Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste a los Clientes de Computershare a que sean atendidas y resueltas sus Reclamaciones, siempre que éstas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por Computershare para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho. El contenido del mismo se pondrá a disposición de los clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web.

Artículo 4. Derechos de los Clientes

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sus Reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de dos meses, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, atendiendo a las normas y principios establecidos en la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.

Capítulo 2. El Servicio de Atención al Cliente

Artículo 5. Funciones

5.1 Computershare dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el Servicio de Atención al Cliente) encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con Computershare.

5.2 En concreto, el Servicio desempeñará las siguientes funciones:

- a) atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo 3;
- b) presentar, formular y realizar ante Computershare 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 Computershare y sus Clientes;
- c) asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros;
- d) atender, en nombre de Computershare, los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones en el ejercicio de sus funciones; y
- e) preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 18 del presente Reglamento.

5.3 En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a) las relaciones entre Computershare y sus empleados, accionistas, agentes o su Matriz, salvo que éstos actúen únicamente en su condición de Clientes;
- b) las cuestiones que se refieran a las decisiones de Computershare 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; y
- c) las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, judicial o arbitral en relación con los mismos hechos que son objeto de la Reclamación, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de Computershare contra sus Clientes.

4.4 Debido a que Computershare no designará Defensor del Cliente, el Servicio atenderá todas las quejas y reclamaciones debidamente presentadas por sus Clientes siempre y cuando las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 6. Estructura y composición

6.1 El Servicio se caracteriza por la autonomía en la toma de sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, para ello, se encontrará separado de los departamentos comerciales y operativos de Computershare, de modo que se eviten posibles conflictos de interés. Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, dependerá a efectos organizativos de la Dirección General de Computershare.

6.2 Computershare se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

6.3 Con el fin de que el Servicio pueda desarrollar convenientemente sus funciones, todos los departamentos y servicios de Computershare conocerán la existencia del Servicio y deberán facilitarle cuanta información les sea requerida en relación con el ejercicio de sus funciones.

Computershare adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de información requerida por el Servicio, respondan en todo momento a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

6.4 El Servicio estará compuesto por un titular.

Artículo 7. Designación

7.1 El Titular del Servicio será designado por la Dirección General de Computershare.

7.2 Serán requisitos necesarios para poder ser designado como Titular del Servicio los siguientes:

- a) Disponer de honorabilidad comercial y profesional;
- b) contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento; y
- c) no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el artículo siguiente.

7.3 La designación del Titular del Servicio será comunicada al Servicio de Reclamaciones y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Artículo 8. Causas de incompatibilidad y cese

8.1 Serán causas de incompatibilidad para el cargo de Titular del Servicio las siguientes:

- a) prestar servicios profesionales a empresas competidoras de Computershare, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
- b) desempeñar el puesto de miembro del Consejo de Administración, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros;
- c) desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio; y
- d) aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

8.2 Cuando el Titular del Servicio se encuentre en alguna situación de conflicto de interés en relación con una Reclamación o queja, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar 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, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de Computershare afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación, deberá abstenerse de tramitarla y lo comunicará inmediatamente a la Dirección General de Computershare que designará a otra persona encargada de tramitar y resolver la reclamación o queja en cuestión.

8.3 El Titular del Servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) desarrollo de funciones en Computershare que implique causa de incompatibilidad para el cargo;
- b) muerte o incapacidad sobrevenida;
- c) renuncia;

- d) pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 7.2 anterior;
- e) haber sido condenado por delito en sentencia firme; e
- f) incumplimiento grave de sus obligaciones y deberes.

La concurrencia de las circunstancias mencionadas en los apartados b), d) y f) serán apreciadas por la Dirección de Computershare previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

8.4 Si quedara vacante el cargo de Titular del Servicio, la Dirección General de Computershare procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo Titular del Servicio. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior Titular del Servicio seguirán siendo válidas.

8.5 El cese y posterior nombramiento de un nuevo Titular del Servicio no suspenderá el plazo para resolver una Reclamación previsto en el artículo 15.

Artículo 9. Duración del cargo

9.1 El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración indefinida.

Artículo 10. Supervisión

10.1 La Dirección General de Computershare y el Titular del Servicio mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportunas, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en Computershare de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Capítulo 3. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de Reclamaciones

Artículo 11. Plazo, forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones

11.1 Las Reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la Reclamación.

11.2 Los Clientes podrán presentar sus Reclamaciones ante el Servicio, bien personalmente o a través de representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, a través de los siguientes medios:

- a) en soporte papel; o
- b) por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, o en cualquier norma que la sustituya.

11.3 El procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 11.2 anterior, de un documento, en el que deberá constar:

- a) Nombre, apellidos (o razón social) y domicilio del Cliente interesado y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación;
- b) número del D.N.I., pasaporte o N.I.E. para personas físicas o los datos del registro público correspondiente para las personas jurídicas;
- c) motivo de la Reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- d) oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Reclamación;
- e) que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; y
- f) lugar, fecha y firma.

El Cliente deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su Reclamación.

11.4 Las Reclamaciones deberán presentarse en cualquier oficina abierta al público de Computershare, así como en la dirección postal o electrónica habilitada a estos efectos.

Artículo 12 Admisión a trámite

12.1 Una vez que la Reclamación haya sido recibida en el Servicio de conformidad con lo establecido en el artículo 11 anterior, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción, se procederá a acusar el correspondiente recibo dejando constancia de la fecha de presentación, todo ello a los efectos del cómputo del plazo de resolución y a la apertura del correspondiente expediente.

12.2 La Reclamación se presentará una sola vez por el Cliente, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de Computershare.

12.3 En caso de no encontrarse suficientemente acreditada la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Reclamación se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Reclamación, el Servicio requerirá al Cliente (o su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese, se archivará la Reclamación sin más trámites.

El plazo empleado por el Cliente para subsanar dichos errores no se incluirá a los efectos del cómputo del plazo de dos meses al que se refiere el artículo 15.

12.4 Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de la Reclamación por los motivos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la Reclamación;
- b) cuando se pretendan tramitar como Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, judiciales o arbitrales, o cuando la Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, judicial o arbitral;
- c) cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 4 anterior;
- d) cuando la Reclamación reitere otra Reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos; y
- e) cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones al que se refiere el artículo 11.1.

12.5 Si el Servicio entiende no admisible a trámite la Reclamación, por alguno de los motivos indicados en el apartado 12.4 anterior, se lo notificará al Cliente mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente contestase a dicha notificación y se mantuviese el motivo de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada al respecto.

12.6 Si finalmente se rechaza la admisión a trámite de la Reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

Artículo 13. Tramitación

13.1 Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar del Cliente y de los distintos departamentos y servicios de Computershare, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para la resolución del caso.

El Servicio incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento y, en todo caso, por un mínimo de cinco años.

13.2 Cuando exista una conexión entre las Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.

13.3 Si durante la tramitación del expediente el Cliente iniciase cualquier actuación administrativa o ejercitase alguna acción judicial o arbitral que verse sobre el mismo objeto de la Reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

13.4 El Servicio adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, tal y como esta se encuentre vigente en cada momento.

13.5 La tramitación de las Reclamaciones se realizará en castellano. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el Servicio considere pertinentes para adoptar la resolución.

Artículo 14. Allanamiento y desistimiento

14.1 Si a la vista de la Reclamación, Computershare rectificase su situación con el Cliente a satisfacción de éste, deberá justificar a la instancia competente su allanamiento documentalmente salvo que exista desistimiento expreso del Cliente. En estos casos, se procederá al archivo de la Reclamación sin más trámite.

14.2 El Cliente (o su representante) podrá desistir de sus Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

Artículo 15. Plazo para dictar la resolución

15.1 El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación de la Reclamación, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el Cliente a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

15.2 Sin perjuicio de la obligación del Servicio de adoptar la decisión que ponga fin al procedimiento en dicho plazo, la falta de resolución en plazo no implicará en modo alguno allanamiento o aceptación de la Reclamación por parte de Computershare.

15.3 En todo caso, finalizado el plazo establecido en el apartado 15.1 anterior sin que el Servicio hubiese dictado pronunciamiento alguno al respecto, el Cliente podrá presentar su Reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.

Artículo 16. Contenido y notificación de la resolución

16.1 La decisión del Servicio que ponga fin al procedimiento y resuelva la Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Reclamación. Dicha decisión deberá basarse en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables así como en las buenas prácticas y usos financieros.

En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

16.2 La decisión contendrá referencia expresa a la facultad que asiste al Cliente para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica de dicho Servicio de Reclamaciones.

16.3 La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, a través del mismo medio en que se presentó la Reclamación, a no ser que el Cliente (o su representante) designe expresamente un medio específico.

Capítulo 4. Deberes de información

Artículo 17. Relación con el Servicio de Reclamaciones

17.1 El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de Computershare los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine de conformidad con lo establecido en su propio reglamento.

17.2 Computershare adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones, se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

Artículo 18. Informe Anual

18.1 El Servicio presentará a la Dirección General de Computershare, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) un resumen estadístico de las Reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
- b) un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- c) criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio.

18.2 Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de Computershare.

Capítulo 5. Modificación y entrada en vigor

Artículo 19. Modificación

19.1 El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por el Director General de Computershare de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

19.2 Dichas modificaciones, una vez aprobadas, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su verificación.

Artículo 20. Entrada en vigor

Este Reglamento entrará en vigor en el momento en el que Computershare inicie sus actividades como Sucursal en España de una Empresa de Servicios de Inversión Comunitaria.