

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑÓLES

TÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Este Reglamento recoge el régimen de protección y defensa de los clientes que viene exigido a las entidades financieras por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (en adelante, la “Ley”), el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, que aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, y la Orden del Ministerio de Economía, ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la “Orden”).

Artículo 2. Entidades adheridas

El presente Reglamento está destinado a:

- a) Las entidades que, siendo miembros de los mercados y sistemas de negociación, registro, compensación y liquidación integrados en el grupo Bolsas y Mercados Españoles, decidan libremente adherirse al régimen de protección y defensa de sus clientes que en él se contiene.
- b) Las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva en sus actuaciones respecto de valores e instrumentos financieros de Instituciones de Inversión Colectiva que gestionen y estén admitidos o incorporados a negociación en mercados y sistemas integrados en el grupo Bolsas y Mercados Españoles.

Se aludirá en lo sucesivo a las entidades incluidas en este artículo como “entidades adheridas” y “entidad adherida”.

Artículo 3. Clientes

El régimen de protección y defensa contenido en el presente Reglamento se aplicará a todas las personas, físicas o jurídicas y españolas o extranjeras, que tengan la condición de usuarios de los servicios financieros prestados por las entidades adheridas.

Artículo 4. Ámbito de protección y defensa

El presente Reglamento se aplicará a las cuestiones que susciten los clientes de las entidades adheridas en relación con los servicios de inversión que éstas les presten y que tengan por objeto los derechos e intereses que les reconozcan los contratos que

hayan suscrito con tales entidades, la regulación aplicable a la transparencia y protección de la clientela de éstas últimas y las buenas prácticas y usos financieros, incluyendo el principio de equidad.

Artículo 5. Órganos competentes

Los órganos específicamente previstos para aplicar este régimen de atención y protección de los clientes de las entidades adheridas son el Servicio de Atención al Cliente de cada entidad adherida y el Servicio de Defensor del Cliente de BME.

Artículo 6. Competencias del Servicio de Atención al Cliente de cada entidad adherida y del Servicio de Defensor del Cliente de BME

Con carácter general, el Servicio de Atención al Cliente de las entidades adheridas será competente para recibir cualquier comunicación que remitan los clientes de la correspondiente entidad, mientras que el Servicio de Defensor del Cliente de BME será competente para tramitar y resolver las reclamaciones que esos clientes formulen frente a las entidades adheridas a ese Servicio.

Las entidades adheridas podrán decidir que determinados tipos de reclamaciones de sus clientes sean tramitadas y resueltas por sus Servicios de Atención al Cliente. En tal caso, la decisión de estos Servicios concluirá la tramitación de la correspondiente reclamación, sin que esa reclamación o la decisión que haya adoptado al respecto el correspondiente Servicio de Atención al Cliente pueda ser ulteriormente sometida al Servicio de Defensor del Cliente de BME.

Con independencia de las eventuales reservas a favor de su Servicio de Atención al Cliente, corresponderá a éste último conocer y resolver las quejas y reclamaciones que no sean remitidas al Servicio de Defensor del Cliente de BME en el plazo previsto por el artículo 16 de este Reglamento.

Se aplicarán a las quejas y reclamaciones de que conozca el Servicio de Atención al Cliente los mismos requisitos y procedimiento previstos en los Títulos IV y V del presente Reglamento, salvo en aquellos extremos que sean únicamente aplicables al Servicio de Defensor del Cliente de BME.

Artículo 7. Objetividad e imparcialidad del Servicio de Defensor del Cliente

La independencia y autonomía de criterio del Servicio de Defensor del Cliente respecto de las entidades adheridas conlleva que ninguno de los integrantes de ese Servicio intervendrá en la tramitación de quejas y reclamaciones que afecten a entidades adheridas y a reclamantes con los que se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Tener interés personal en el asunto o en otro en cuya resolución pudiera influir
- b) Tener cuestión litigiosa pendiente con alguna de las partes.

c) Ser pariente de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo con el reclamante o con los administradores, asesores, representantes legales o mandatarios de la entidad reclamante o de la entidad adherida que intervengan en la queja o reclamación.

d) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas indicadas en el apartado anterior.

e) Tener alguna relación de servicio con personas físicas o jurídicas directamente interesadas en la queja o reclamación o haberles prestado servicios laborales o profesionales durante los dos últimos años.

Artículo 8. Relaciones con el Comisionado para la Defensa del Inversor

Los Servicios de Atención al Cliente de las entidades adheridas serán competentes para atender los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Inversor dirija a la correspondiente entidad adherida.

En la preparación de las alegaciones e información que deban remitir a ese Comisionado, los citados Servicios podrán recabar el concurso del Servicio de Defensor del Cliente de BME, que les facilitará información sobre los criterios y documentación relevante de que disponga.

TÍTULO II - RÉGIMEN DE ADHESIÓN

Artículo 9. Requisitos de la adhesión

Las entidades que deseen acceder a la condición de entidad adherida deberán remitir al Servicio de Defensor del Cliente de BME un escrito suscrito por un representante legal, que acredite su condición, y en el que se manifieste la voluntad de la correspondiente entidad de acogerse a este Reglamento en cuanto Reglamento para la Defensa del Cliente y al que se acompañará una certificación que recoja el texto de sus estatutos sociales y el correspondiente acuerdo de adhesión adoptado por su Consejo de Administración u órgano equivalente.

En el caso de que la entidad haga uso de la facultad de encomendar a su Servicio de Atención al Cliente la tramitación y resolución de determinados tipos de reclamaciones de sus clientes, el escrito de adhesión deberá especificar los criterios de cuantía, materia, naturaleza o de otra índole que permitan identificar tales reclamaciones. En defecto de pronunciamiento al respecto, se entenderá que la entidad adherida encomienda al Servicio de Defensor del Cliente de BME el conocimiento y resolución de todas las quejas y reclamaciones de sus clientes que estén comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Reglamento.

Artículo 10. Modificaciones en el régimen de adhesión

En el caso de que hubieran reservado a sus Servicios de Atención al Cliente el conocimiento de determinados tipos de reclamaciones de sus clientes en el momento

de adherirse al presente Reglamento, las entidades adheridas podrán modificar o dejar sin efecto tal reserva en cualquier momento, remitiendo al Servicio de Defensor del Cliente la oportuna comunicación suscrita por un representante legal que acredite su condición y a la que se acompañe una certificación del correspondiente acuerdo adoptado por su Consejo de Administración u órgano equivalente.

Del mismo modo, las entidades adheridas que no hubieran efectuado tal reserva en el momento de adherirse a este Reglamento podrán hacerla con posterioridad, cursando al Servicio de Defensor del Cliente una comunicación que reúna los requisitos indicados en el párrafo anterior de este artículo.

Artículo 11. Renuncia a la adhesión

Las entidades adheridas podrán renunciar en cualquier momento a la adhesión al presente Reglamento, remitiendo para ello la correspondiente comunicación al Servicio de Defensor del Cliente de BME, que cumplimente los requisitos indicados en los dos previos artículos de este Reglamento.

La renuncia surtirá efectos desde el momento en que sea recibida en el Servicio de Defensor del Cliente de BME y no afectará a las reclamaciones y quejas que ya hubieran tenido entrada en éste último en esa fecha, que seguirán tramitándose y serán resueltas de acuerdo con el presente Reglamento.

TÍTULO III – OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

Artículo 12. Obligaciones de información de las entidades adheridas

1. Las entidades adheridas dispondrán en todas las oficinas que tengan abiertas al público de un documento que recoja la siguiente información:

- a) Su adhesión al presente Reglamento y una copia del mismo
- b) El compromiso de que el Servicio de Defensor del Cliente de BME y, en caso de que se les hayan reservado facultades al respecto, el Servicio de Atención al Cliente resolverán las quejas y reclamaciones de los clientes en el plazo de los dos meses siguientes a la fecha en que sean presentadas en el citado Servicio.
- c) Una referencia a las normas aplicables en materia de transparencia y protección de sus clientes
- d) Una referencia al Comisionado para la Defensa del Inversor, con indicación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de que, antes de plantearle cualquier queja o reclamación, ésta deberá haber sido formulada ante el Servicio de Atención al Cliente de la correspondiente entidad.

En el caso de que las entidades adheridas admitan la celebración de contratos con sus clientes por medios telemáticos, esa misma información deberá obrar en un espacio fácilmente accesible de sus páginas “web”.

2. Las entidades adheridas incluirán en la memoria de sus cuentas anuales un resumen del informe anual al que se refiere el siguiente artículo de este Reglamento.

Artículo 13. Obligaciones de información del Servicio de Defensor del Cliente de BME y de los Servicios de Atención al Cliente

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Defensor del Cliente de BME remitirá al Consejo de Administración u órgano equivalente de cada entidad adherida un informe relativo al desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente, en el que incluirá:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones tramitadas, con indicación de su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas, cuantías e importes afectados y restantes extremos ilustrativos de su naturaleza e importancia.
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con especificación de su sentido favorable o desfavorable para los reclamantes.
- c) Los criterios generales sentados en las decisiones.
- d) Las recomendaciones y sugerencias dirigidas a la mejor protección y defensa de los derechos e intereses de los clientes.

TÍTULO IV – COMUNICACIONES Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES

Artículo 14. Comunicaciones e iniciativas de los clientes

1. Los clientes de las entidades adheridas podrán remitir a su Servicio de Atención al Cliente las comunicaciones que estimen necesarias o convenientes sobre extremos que se hayan suscitado a lo largo de sus relaciones.

Esas comunicaciones podrán recabar información sobre el modo de operar de la entidad, solicitar aclaraciones o confirmaciones sobre cuestiones que les planteen dudas, proponer cambios en el modo de funcionamiento de la correspondiente entidad y en general, sugerir mejoras, nuevas facilidades o servicios o modificaciones en la actuación de la entidad.

2. Con independencia de las facilidades de atención telefónica que las entidades adheridas les ofrezcan, sus clientes podrán cursar sus comunicaciones por escrito o valiéndose de los medios informáticos, electrónicos y telemáticos de que disponga su entidad adherida.

3. Los Servicios de Atención al Cliente contestarán las comunicaciones que reciban de los clientes en el plazo más breve posible de tiempo y, en el caso de que la contestación requiera previamente comprobaciones o averiguaciones, empezarán por acusar recibo de la comunicación, para proceder seguidamente a preparar su contestación.

Artículo 15. Quejas y reclamaciones de los clientes

1. Los clientes de las entidades adheridas presentarán ante su Servicio de Atención al Cliente las quejas y reclamaciones que tengan sobre el funcionamiento de la entidad y el modo en que con ellos opera.

Además de indicar el lugar y fecha en que se formulan, y de venir debidamente firmadas, las quejas y reclamaciones deberán contener:

- a) El nombre y apellidos del interesado persona física o la denominación de la persona jurídica, con identificación de la persona que la represente y acreditación de tal condición, salvo que ya obre en los registros de la entidad adherida, y el número del D.N.I. de las personas físicas y los datos del registro público de las personas jurídicas.
- b) El objeto y motivo de la queja o reclamación y las operaciones y hechos concretos a que se refieren, con especificación de las cuestiones sobre las que se pide una decisión del Servicio de Defensor del Cliente.
- c) La oficina, departamento o servicio de la entidad adherida donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) La declaración de que el reclamante desconoce que la cuestión objeto de su queja esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) La forma y lugar en que el reclamante desee recibir las notificaciones que deban cursársele en relación con su queja o reclamación, de acuerdo con las modalidades de presentación que se recogen en este artículo.

Las quejas y reclamaciones deberán ir acompañadas de las pruebas documentales en que se fundamenten, siempre que obren en poder del reclamante. En otro caso, los reclamantes deberán indicar las personas o entidades que las pueden facilitar y los archivos y registros en que se hallan.

2. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse dentro del plazo de los dos años siguientes a la fecha en que el cliente conoció los hechos a que se refiera su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse por escrito o, en el caso de que la correspondiente entidad adherida cuente con medios que cumplan las exigencias legales de la firma electrónica, también por medios informáticos, electrónicos y telemáticos.

TÍTULO V – TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 16. Acuse de recibo y remisión al Servicio de Defensor del Cliente

El Servicio de Atención al Cliente de la correspondiente entidad adherida acusará recibo al cliente de su queja o reclamación, dejará constancia de la fecha en que fue ante él presentada a efectos del cómputo del plazo para resolverla y la remitirá al Servicio de Defensor del Cliente de BME dentro de los siete días naturales siguientes

al de su presentación, pudiendo acompañarla ya con sus alegaciones y con la documentación y antecedentes que obren en su poder.

La falta de remisión de la reclamación al Servicio de Defensor del Cliente en el aludido plazo supondrá que el Servicio de Atención al Cliente de la correspondiente entidad adherida asumirá su conocimiento, tramitación y resolución.

Artículo 17. Subsanación de errores

En los casos en que no esté suficientemente acreditada la identidad del reclamante o de que su escrito no establezca con la mínima claridad exigible los hechos a los que se refiera y su objeto y finalidad, el Servicio de Defensor del Cliente le requerirá para que complete la documentación en el plazo de diez días naturales, indicándole que, de no hacerlo, se procederá a archivar su queja sin más trámite.

El plazo que el reclamante emplee en aportar los datos que se le requieran no se incluirá en el plazo de dos meses en que debe ser resuelta su reclamación.

Artículo 18. Inadmisión a trámite

1. Las quejas y reclamaciones serán inadmitidas a trámite en los siguientes casos:

- a) Tener por objeto materias ajenas al ámbito de protección y defensa previsto en el artículo 2 de este Reglamento
- b) No referirse a operaciones concretas del reclamante
- c) Ser ejercicio de recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento corresponda a órganos administrativos, arbitrales o judiciales
- d) Estar pendiente una resolución o litigio sobre el asunto a que se refiera la queja o reclamación
- e) Haber sido resuelto el asunto en un previo procedimiento administrativo, arbitral o judicial
- f) Ser reiteración de previas quejas y reclamaciones presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos
- g) Presentarse fuera del plazo de los dos años previsto por el artículo 15 del presente Reglamento
- h) Omitir datos esenciales e insubsanables para tramitarlas
- i) No concretar los motivos de la queja o reclamación

2. En el caso de que pueda concurrir alguna de esas causas de inadmisión, el Servicio de Defensor del Cliente lo pondrá motivadamente de manifiesto al reclamante, concediéndole un plazo de diez días naturales para que pueda presentar sus alegaciones al respecto y adoptará la resolución procedente.

3. Ese mismo orden de proceder se seguirá cuando, una vez iniciada la tramitación de una queja o reclamación, llegue a conocimiento del Servicio de Defensor del Cliente que, sobre la misma materia, se está tramitando simultáneamente un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Artículo 19. Alegaciones de la entidad adherida

Salvo en los casos en que suscite su posible inadmisión, la tramitación de las quejas y reclamaciones se iniciará concediendo a la entidad adherida afectada un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y las acompañe de la documentación y antecedentes que obren en su poder.

Ese trámite podrá entenderse ya cumplimentado si la entidad adherida hubiese remitido al Servicio de Defensor del Cliente la reclamación o queja junto con sus alegaciones y los documentos y antecedentes relevantes en torno a las cuestiones a las que se refiera.

El transcurso del plazo de alegaciones sin que la entidad adherida afectada haga uso del mismo conllevará que la queja o reclamación será resuelta a la luz de los datos aportados por el reclamante.

Artículo 20. Datos adicionales

En los casos en que lo estime pertinente para resolver la cuestión suscitada, el Servicio de Defensor del Cliente podrá recabar de la entidad adherida afectada y del reclamante los oportunos datos, aclaraciones, informes y restantes elementos de prueba.

En el caso de la entidad adherida, las peticiones de datos adicionales se cursarán a su Servicio de Atención al Cliente, que los recabará de los departamentos, unidades y servicios competentes de la entidad. Estos últimos tendrán el deber de facilitar los datos que recabe el Servicio de Defensor del Cliente.

El transcurso del plazo que señale para aportar esos datos adicionales sin que sean facilitados por la parte afectada conllevará que la queja o reclamación será resuelta a la luz de los datos aportados por el reclamante.

Artículo 21. Desistimiento

Los reclamantes podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, lo que dará lugar a que el Servicio de Defensor del Cliente dicte una resolución por la que se concluya inmediatamente el procedimiento.

En aquellos supuestos en los que aprecie que la cuestión planteada por la reclamación tiene un especial interés y relevancia para la transparencia y protección de la clientela y las buenas prácticas y usos financieros, el Servicio de Defensor del Cliente podrá acordar que prosiga su examen para promover el cumplimiento y evolución de esa regulación. La tramitación procedente en tales casos será la exigida

por la índole del asunto y excluirá toda referencia al reclamante y a la entidad adherida inicialmente involucrados, respecto de cuya identidad se observará la más estricta reserva y confidencialidad.

Artículo 22. Allanamiento

La entidad adherida a la que se refiera la queja y reclamación podrá allanarse a lo que en ella se solicite y adoptar las decisiones necesarias para dar satisfacción al criterio del reclamante.

Previa comunicación dirigida en ese sentido, a la que deberá acompañarse la oportuna prueba documental sobre las decisiones adoptadas y su aceptación por el reclamante, el Servicio de Defensor del Cliente dictará una resolución por la que archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 23. Decisión final

Concluida la tramitación que exija la queja o reclamación, de acuerdo con las previsiones del presente Reglamento, el Servicio del Defensor del Cliente dictará su decisión final, que recogerá con claridad las conclusiones que alcance respecto de las cuestiones planteadas.

La decisión favorable a la queja o reclamación vinculará a la correspondiente entidad adherida en los términos y con el alcance previsto en la Ley y en la Orden. En todo caso, la decisión final del Servicio concluirá sus actuaciones respecto de la queja y reclamación de que se trate, que no podrá ser replanteada ni reformulada de nuevo, sin perjuicio de que, una vez recibida la decisión, las partes ejerciten las acciones que les correspondan legalmente.

Las decisiones se fundamentarán en las cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela y buenas prácticas y usos financieros que sean relevantes para el caso.

Las decisiones serán siempre motivadas y, en los casos en que se aparte de los criterios sustentados en previos expedientes similares, explicitarán las razones que fundamenten el cambio de criterio.

Las decisiones se notificarán a las partes afectadas en el plazo de los diez días naturales siguientes a su fecha. En el caso del reclamante, se le notificarán en la forma que haya indicado en su escrito inicial y de acuerdo con los mismos requisitos y condiciones previstos para la presentación de las quejas y reclamaciones.