



**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA
DEL CLIENTE
DPM Finanzas EAF, S.L.
Nº Registro: 132**

Departamento	Versión:	1.0	Estatus:	Aprobado	
	Posición		Nombre	Firma	Fecha
Órgano de Administración	Administrado Único		D. Carlos Farrás		01/10/2013

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Objeto.....	3
3.	Ámbito de Aplicación	3
4.	Beneficiario del Servicio de Atención al Cliente	4
5.	Delegación	4
6.	Titular del Servicio de Atención al Cliente.....	4
7.	Duración del Cargo y Posibilidad de Renovación	4
8.	Causas de Incompatibilidad, Inelegibilidad o Cese.....	5
9.	Relación de Asuntos Competencia del Servicio de Atención al Cliente	5
10.	Autonomía de Función y Recursos.....	6
11.	Deber de Colaboración	6
12.	Plazo para la Presentación de Reclamaciones	6
13.	Trámite del Procedimiento	6
a)	Plazo para Resolver.....	6
b)	Forma, Contenido y Lugar de Presentación de las Quejas y Reclamaciones	7
c)	Admisión a Trámite	7
d)	Tramitación.....	8
e)	Arreglo Amistoso. Allanamiento y Desistimiento	8
f)	Finalización y Notificación.....	9
14.	Efectos de la Resolución	9
a)	Para el Cliente.....	9
b)	Para La EAF	10
15.	Deber de Información	10
16.	Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, del Banco de España, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	10
17.	Informe Anual	10
18.	Aprobación y verificación del Reglamento para la Defensa del Cliente	11
19.	Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente	11
ANEXO 1	11

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DPM FINANZAS EAF, S.L.

1. Introducción

El presente reglamento tiene por objeto establecer las normas de actuación a seguir por el Servicio de Atención al Cliente de DPM Finanzas EAF, S.L. (que en lo sucesivo se denominará “la EAF” o “DPM Finanzas”) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan plantear en relación a sus derechos e interés legalmente reconocidos, ya se deriven de los derechos adquiridos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular y/o del principio de equidad, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, desarrolladas por 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 empresas de servicios de inversión.

A efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá queja cualquier pretensión que se refiera al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes que sean debidas a tardanzas, faltas de atención personal o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento; se entenderá por reclamación toda aquella pretensión dirigida a obtener la restitución de un interés legítimo o derecho de un cliente derivada de acciones u omisiones que impliquen incumplimiento de los contratos suscritos con la EAF, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de sus buenas prácticas y usos financieros.

Se excluyen de la competencia del Defensor del Cliente, los siguientes supuestos:

- a) Las relaciones que se refieren a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral, o que tengan por objeto impedir, entorpecer o demorar el ejercicio de cualquier derecho de la EAF contra sus accionistas o accionistas potenciales.
- b) Las que se refieran a cuestiones o decisiones de carácter estratégico, táctico, comercial, presupuestario, organizativo o similar y que hayan sido adoptadas por las distintas divisiones de la EAF dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial.
- c) Las cuestiones relativas a acuerdos de la EAF sobre si tiene o no que efectuar un contrato o una operación concreta con personas determinadas, así como a sus términos y condiciones.
- d) Las formuladas por quienes ostenten o hayan ostentado la condición de empleados de DPM Finanzas, EAF, S.L., y traigan causa directa o indirecta de su relación laboral.

2. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y procedimientos del Departamento de Atención al Cliente de DPM Finanzas, EAF, S.L.

3. Ámbito de Aplicación

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a 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 servicios financieros prestados por la EAF si empre 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 a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

4. Beneficiario del Servicio de Atención al Cliente

Tendrán consideración de beneficiarios los clientes de DPM Finanzas EAF, S.L. las personas físicas o jurídicas, españolas y extranjeras, que reciban o hayan recibido servicios financieros de la EAF o hayan iniciado trámites para recibirlos en un futuro inmediato.

5. Delegación

DPM Finanzas EAF, S.L., delega el Servicio de Atención al Cliente a Control Solution International Spain S.L.U. (empresa especializada en cumplimiento normativo).

La delegación del Servicio de Atención al Cliente a Control Solutions International Spain. S.L.U. finalizará por decisión unilateral de cualquiera de las dos partes.

6. Titular del Servicio de Atención al Cliente

El titular del Servicio de Atención al Cliente será elegido por el Consejo de Administración u Órgano Equivalente. La designación podrá recaer en un empleado de DPM Finanzas EAF, S.L., o una empresa externa especializada. Su designación será comunicada a la Comisión Nacional de Mercado de Valores del Ministerio de Economía y Hacienda.

Los titulares del Servicio de Atención al Cliente deberán ser personas con honorabilidad profesional, con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal 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 conocimiento y experiencia adecuados a los efectos previstos en este Reglamento, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la EAF o entidades similares.

El titular del Servicio será el responsable de que se adopten las medidas oportunas a fin de que los requerimientos y las solicitudes de colaboración que se reciban del Comisionado para la Defensa del Inversor se cursen y contesten por vía telemática cuando dicha forma de comunicación sea la instada por el Comisionado o resulte conveniente.

El nombramiento del titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por Control Solutions Spain S.L.U., previa autorización del Consejo de Administración u órgano equivalente de DPM Finanzas.

7. Duración del Cargo y Posibilidad de Renovación

La duración del cargo del titular o titulares del Servicio de Atención al Cliente será de cuatro años, renovable tácitamente por idénticos periodos de tiempo si la EAF no acuerda nombrar expresamente a

otra persona, revocar al nombrado o cese del contrato de servicios, en caso que dicho servicio fuera delegado en otra entidad.

8. Causas de Incompatibilidad, Inelegibilidad o Cese

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del Servicio la realización de cualquier función en los departamentos administrativos u operativos de la EAF.

El titular del servicio cesará en su cargo por las siguientes razones:

- a) Por transcurso del periodo para el que fue designado, salvo que la EAF acuerde su renovación en la forma establecida en el apartado 5.
- b) Por llevar a cabo funciones en la EAF que impliquen causa de incompatibilidad con el cargo.
- c) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Por haber sido condenado por sentencia firme por la participación en la comisión de un delito.
- e) Por acuerdo de la EAF si el titular del servicio llevara a cabo una actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.
- f) Por dimisión del cargo.
- g) Por haber sido declarado en concurso de acreedores y no haber sido rehabilitado.
- h) Por encontrarse inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- i) Empresa externa: Finalización del contrato de externalización entre las partes, por la concurrencia en el interesado de cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad o por vencimiento del mandato salvo, en este último caso, que se proceda a la renovación.
- j) A propuesta de Control Solutions por acuerdo razonado.

Si el cargo quedase vacante por cualquiera de las causas indicadas, la EAF designará un nuevo titular del servicio a la mayor brevedad posible y en todo caso en el próximo Consejo de Administración u órgano equivalente desde que el cese fuera efectivo y en todo caso dentro de los noventa días siguientes al cese.

9. Relación de Asuntos Competencia del Servicio de Atención al Cliente

Las quejas y reclamaciones que se planteen, mencionadas en el apartado 1, deberán ser resueltas por el Servicio de Atención al Cliente pudiendo el beneficiario del servicio cuya queja o reglamentación no hubiera sido atendida, acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor.

En adición a las condiciones antes expuestas, serán competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- La adopción de los planes y las medidas de formación necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros así como de las mejores prácticas que en cada momento sea conveniente adoptar.
- Si se plantearan conflictos de interés que afecten al personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente en alguna queja o reclamación o con ocasión del ejercicio de las restantes funciones que tienen encomendadas, se pondrán de manifiesto por el titular del Servicio de manera inmediata al Órgano de Control previsto en el Reglamento Interno de Conducta de la EAF, adoptándose las medidas necesarias para salvaguardar la imparcialidad e independencia en el desempeño de sus

cometidos. En todo caso, deberá quedar constancia en dicho Órgano de Control tanto de la comunicación de la existencia del conflicto de interés como de las medidas acordadas para salvaguardar la imparcialidad e independencia en la resolución o actuación concreta que se adopte.

10. Autonomía de Función y Recursos

La EAF arbitrará las medidas que estime oportunas para que el Servicio adopte sus decisiones con autonomía y sin conflictos de interés.

Asimismo, dotará al Servicio de Atención al Cliente de los recursos necesarios para que pueda desarrollar sus funciones con eficiencia.

Si el Servicio de Atención al Cliente, fuera delegado, la entidad en la cual se delegada será responsable de proporcionar los recursos y medios materiales y técnicos necesarios para el ejercicio de sus actividades.

11. Deber de Colaboración

Todos los departamentos y servicios de la EAF deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente (Control Solutions International Spain), a la mayor brevedad posible, cuantas informaciones solicite este último en relación con el ejercicio de sus funciones.

Los procedimientos previstos para la transmisión de la información al Servicio de Atención al cliente por el resto de servicios o departamentos de la EAF responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

12. Plazo para la Presentación de Reclamaciones

El plazo para la presentación de las reclamaciones por parte del cliente ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos años contados desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, transcurridos los cuales caducará y quedará sin efecto la acción para hacer efectiva la reclamación.

Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la EAF.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Servicio de Atención al Cliente fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitido por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente.

13. Trámite del Procedimiento

a) Plazo para Resolver

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

b) Forma, Contenido y Lugar de Presentación de las Quejas y Reclamaciones

La presentación de quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informativos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión o conservación de los documentos.

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

- a) La concreción del derecho subjetivo o interés legítimo cuya restitución u observancia se reclama y, en su caso, la pretensión concreta que dirige a la EAF.
- b) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada, número del DNI para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- c) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- d) Departamento o servicio donde se hubiera producido los hechos objeto de la reclamación.
- e) 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.
- f) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación.
- g) Lugar, fecha y firma.

Junto con el escrito podrán presentarse cuantos documentos sirvan de base para la pretensión concreta esgrima la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas en:

Servicio de Atención al Cliente de DPM Finanzas, EAF, S.L.

- Correo postal (C/ Zurbarán 8 4º 28010 Madrid)
- En nuestras oficinas.
- Correo electrónico: atencioncliente@dpmfinanzas.com

El titular del Servicio de Atención al Cliente podrá modificar las direcciones anteriores o crear otras nuevas cuando ello venga motivado por razones de índole técnico, organizativo o de naturaleza análoga, dando la difusión oportuna de esta circunstancia a fin de que los clientes puedan ejercer su derecho a formular las quejas y reclamaciones que consideren oportunas.

c) Admisión a Trámite

Recibida la solicitud de información, queja o reclamación en la forma prevista en el apartado (b) anterior, se deberá acusar recibo de dicho escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver la misma.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente se procederá a la apertura del expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la 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 hiciese se archivará la queja o reclamación, sin más trámites.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses para resolver la queja o reclamación.

Sólo podrán rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- a) 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.
- b) Cuando 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 resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos o razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras antes resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el apartado 12.
- f) 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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Si se entendiera no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante resolución motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiere contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se les comunicará la decisión final adoptada.

Inmediatamente después de acordar la admisión del trámite, se notificará esta circunstancia al interesado con indicación del plazo máximo para la resolución del expediente y de la fecha del inicio del cómputo de este último.

d) Tramitación

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

e) Arreglo Amistoso. Allanamiento y Desistimiento

Con carácter previo a su resolución, el Servicio de Atención al Cliente podrá hacer todo lo necesario para intentar alcanzar un acuerdo amistoso entre las partes que, de ser alcanzado, será vinculante para ambas.

Si a la vista de la queja o reclamación, la EAF rectificase su situación con el reclamante a la satisfacción de este, deberá comunicar por escrito al mismo los términos y condiciones del acuerdo. 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.

f) Finalización y Notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada al Servicio de Atención al Cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada con cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados por escrito o por medios informativos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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. A tales efectos, DPM Finanzas EAF, S.L., informará debidamente acerca de las condiciones de seguridad que ofrecen en cada momento los distintos canales telemáticos que permiten acceso de los clientes y relacionará cuales ofrecen garantías de autenticidad, confidencialidad e integridad suficientes a efectos de la tramitación telemática integral de los procedimientos.

Las decisiones advertirán al interesado del derecho que le asiste de reproducir su pretensión ante el Comisionado para la Defensa de los Clientes de los Servicios Financieros que corresponda por razón de la materia en caso de no estar conforme con los términos de la decisión que se adopte.

DPM Finanzas EAF, S.L., deberá atender, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros pueda efectuarles, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que determine de acuerdo con lo establecido en su reglamento.

14. Efectos de la Resolución

a) Para el Cliente

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

b) Para la EAF

La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, favorable al reclamante, vinculará a la EAF.

Aceptada la resolución, la EAF la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella debe pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día que el Servicio de Atención al Cliente notifique a la EAF la aceptación del reclamante.

15. Deber de Información

La EAF pondrá a disposición de sus clientes y/o clientes potenciales en todas sus oficinas abiertas al público la siguiente información:

- a) Reglamento para la Defensa del Cliente.
- b) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- c) La obligación por parte de la EAF de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación al Servicio de Atención al Cliente.
- d) Indicación de la dirección postal y electrónica de los servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional de Valores, del Banco de España, y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que funcionarán bajo el principio de ventanilla única, y atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, así como la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichas entidades.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

16. Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, del Banco de España, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Cualquier reclamación podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, que se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente, en este caso a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El servicio de reclamaciones informará a los servicios de supervisión cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

17. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración u Órgano Equivalente de la EAF un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El informe anual habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

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

- 2) Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

18. Aprobación y verificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que será de aplicación a la EAF ha sido aprobado por los administradores de DPM Finanzas EAF, S.L.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores ha verificado que el presente Reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

19. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación que establece el apartado 19 anterior.

ANEXO 1

1- Dirección del Servicio de Atención al Cliente de DPM Finanzas, EAF, S.L.

C/ Zurbarán 8 4 planta
28010 Madrid

Tfno.: 910149655

Fax: 917995999

Correo electrónico: atencioncliente@dpmfinanzas.com

2- Titular del Departamento de Atención al Cliente

Ana Miguelina Peña Figuereo