

Reglament del Servei d'Atenció al Client de
MEDIVALOR AV, AGENCIA DE VALORES, S.A.

De conformitat amb l'establert a l'Ordre ECO 734/2004, d'11 de març, sobre els Departaments i Serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les Entitats Financeres, publicat al BOE núm. 72 de 24 de març de 2004, el Consell d'Administració de MEDIVALOR AV, AGENCIA DE VALORES, S.A. en data 23 de novembre de 2004 acorda aprovar el Reglament del Servei d'Atenció al Client de MEDIVALOR AV, AGENCIA DE VALORES, S.A., designant Titular del Servei d'Atenció al Client el Senyor Juan Ignacio Morales Ferrero.

CAPÍTOL PRIMER
OBJECTE, DESIGNACIÓ DEL TITULAR, SEPARACIÓ FUNCIONAL I MITJANS.

Article 1r.- Objecte.

Aquest Reglament té per objecte regular el Servei d'Atenció al Client (d'ara endavant, el Servei) de MEDIVALOR AV, AGENCIA DE VALORES, S.A. (d'ara endavant, l'Agència), la qual activitat serà atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els seus clients, de conformitat amb l'establert a l'Ordre ECO 734/2004, d'11 de març, sobre els Departaments i Serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les Entitats Financeres, publicat al BOE núm. 72 de 24 de març de 2004.

El Servei tindrà les característiques i funcions assenyalades als articles següents.

Article 2n.- Designació del Titular.

El Titular del Servei serà designat pel Consell d'Administració de l'Agència, i ha de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional, i amb el coneixement i l'experiència adequats per exercir les seves funcions.

La designació serà comunicada a la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

Article 3r.- Separació Funcional i mitjans.

L'Agència adoptarà les mesures necessàries per separar el Servei d'Atenció al Client de la resta de serveis comercials o operatius, de manera que es garanteixi que el Servei prengui de manera autònoma les seves decisions referents a l'àmbit de la seva activitat i s'evitin conflictes d'interès.

L'Agència s'assegurarà que el Servei estigui dotat dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions.

CAPÍTOL SEGON

DURACIÓ, INCOMPATIBILITATS I CESSAMENT DEL CÀRREC DE TITULAR.

Article 4t.- Duració del càrrec de Titular.

El nomenament del Titular del Servei d'Atenció al Client tindrà una duració de tres anys i podrà ser renovat per iguals períodes de temps tantes vegades com ho consideri oportú l'Agència mitjançant acord de l'òrgan d'administració.

Article 5è.- Causes d'incompatibilitat del càrrec de Titular.

No podran ser elegides per al càrrec aquelles persones que tinguin antecedents o estiguin imputades, quan s'hagués dictat acte d'obertura de judici oral per delictes de falsedat, d'infidelitat en la custòdia de documents, blanqueig de capitals, de violació de secrets, de malversació de cabals públics, de descobriment i revelació de secrets o contra la propietat. Tampoc podran ser elegits els inhabilitats per exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats financeres; i els fallits o en concurs no rehabilitats.

Article 6è.- Terminació del càrrec de Titular.

El Titular del Servei cessarà en el seu càrrec per qualsevol de les causes següents:

- a. Venciment del termini per al qual fou nomenat, llevat que l'Agència n'acordés la renovació.
- b. Incapacitat sobrevinguda.
- c. Haver estat condemnat per delicte en sentència ferma.
- d. Renúncia.
- e. Acord de l'Agència fonamentat en l'actuació inadequada en el desenvolupament del seu càrrec o incompliment dels seus deures.

Vacant al càrrec i sense perjudici del compliment de les resolucions adoptades pel Titular del Servei d'Atenció al Client cessat, l'Agència procedirà al nomenament d'un nou Titular d'aquell dins dels trenta dies següents al que es va produir la vacant.

CAPÍTOL TERCER

LES FUNCIONS DEL SERVEI.

Article 7è.- Funcions del Servei d'Atenció del Client.

És funció del Servei la de salvaguardar els drets i interessos dels clients en les relacions que aquests mantinguin amb l'Agència, així com procurar que tals relacions es desenvolupin en tot moment d'acord amb els principis de bona fe i equitat.

Article 8è.- Competències.

El Servei d'Atenció al Client tindrà les següents competències:

- a. Conèixer, traslladar als Òrgans de Direcció de l'Agència i resoldre les queixes i reclamacions que formulen els clients de l'Agència per a la salvaguarda dels seus interessos i drets legalment reconeguts, en relació amb les operacions, contractes o serveis de l'Agència, en les quals, a parer d'aquests, haguessin tingut un tractament que ells estimin inadequat o injust.

- b. Presentar i formular davant la direcció de l'Agència recomanacions i propostes en tots aquells aspectes que siguin de la seva competència i que, al seu parer, puguin afavorir les bones relacions i mostres de confiança que han d'existir entre l'Agència i els seus clients.

Article 9è.- Exclusió de competències.

Queden excloses expressament de les competències del Servei d'Atenció al Client les següents:

- a. Les relacions de l'Agència i els seus empleats.
- b. Les relacions entre l'Agència i els seus accionistes.
- c. Les qüestions referents a decisions de l'Agència relatives a efectuar o no un contracte o qualsevol altra operació o servei concret amb persones determinades, així com els seus pactes o condicions.

CAPÍTOL QUART OBLIGACIONS DE L'AGÈNCIA EN RELACIÓ AMB EL SERVEI.

Article 10è.- Obligacions de l'Agència.

Són obligacions de l'Agència amb el Servei d'Atenció al Client les següents:

- a. Facilitar tota la informació que sigui sol·licitada pel Servei en les matèries de la seva competència i respecte a les qüestions que se sotmetin a la seva consideració.
- b. Posar a disposició dels seus clients, a la seu social de l'Agència, com també a la seva pàgina web, la següent informació:
 - b.1 Existència del Servei d'Atenció al Client i la seva adreça postal i electrònica.
 - b.2 Obligació del Servei d'atendre i resoldre les queixes en un termini de dos mesos des de la seva presentació.
 - b.3 El contingut d'aquest Reglament.
 - b.4 Referència al Comissionat per a la Defensa de l'Inversor adscrit a la Comissió Nacional del Mercat de Valors, com també de la normativa sobre transparència i protecció del client.

CAPÍTOL CINQUÈ OBJECTE, FORMA, REQUISITS I TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS.

Article 11è.- Objecte.

Els clients de l'Agència poden dirigir-se al Servei d'Atenció al Client quan estimin que per part de l'Agència s'han vulnerat els seus interessos o drets legalment reconeguts, tant si deriven dels contractes, com de la normativa de transparència i protecció de la clientela o dels bons costums i usos financers o del principi d'equitat.

Article 12è.- Forma.

La presentació de les queixes i reclamacions podrà efectuar-se, personalment o mitjançant representació, en paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents.

El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació d'un document en el qual es farà constar:

- a. Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del D.N.I. per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
- b. Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- c. Departament o servei on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- d. Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e. Lloc, data i signatura.

El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que posseeixi i en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.

Les queixes i reclamacions podran ser presentades davant del Servei, com també en l'adreça de correu electrònic que s'habiliti per a això.

La presentació i la tramitació de reclamacions davant del Servei té caràcter totalment gratuït.

Article 13è.- Termini.

La presentació d'una queixa o reclamació per part d'un client davant del Servei d'Atenció al Client haurà de fer-se en el termini de dos anys, a comptar des de la data en què el client tingués coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

CAPÍTOL SISÈ TRAMITACIÓ.

Article 14è.- Admissió a tràmit.

1. Rebuda la queixa o reclamació, en el cas que no hagués estat resolta a favor del client pel mateix departament o servei objecte de la queixa o reclamació, aquesta serà tramesa al Servei d'atenció al client, se n'haurà d'acusar recepció per escrit i deixar constància de la data de presentació, i es procedirà a l'obertura d'expedient. La queixa o reclamació es presentarà una sola vegada per part de l'interessat.

2. Si no es trobés prou acreditada la identitat del reclamant, o no poguessin establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, se li requerirà per completar la

documentació tramesa en el termini de deu dies naturals, amb advertència que si no ho fes així s'arxivaria la queixa o reclamació sense més tràmit.

El termini utilitzat pel reclamant per esmenar els errors a què es refereix el paràgraf anterior no s'inclourà al còmput del termini de dos mesos previst en aquest Reglament.

3. Només podrà rebutjar-se l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

- a. Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no solucionables.
- b. Quan es pretenguin tramitar, com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o aquella es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
- c. Quan les qüestions objecte de queixa o reclamació no es refereixin a interessos i drets legalment reconeguts a les persones com a clients de l'Agència.
- d. Quan es presentin queixes o reclamacions que siguin reiteració d'altres d'anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- e. Quan hagi transcorregut el termini de dos anys per a la presentació de les queixes o reclamacions.

Quan el Servei tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, haurà d'abstenir-se de tramitar la primera.

4. Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals perquè presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat contesti, i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Rebutjada l'admissió a tràmit d'una queixa o reclamació, aquesta no podrà ser plantejada de nou davant del Servei d'Atenció al Client.

Article 15è.- Tramitació i resolució.

El Servei d'Atenció al Client trametrà les reclamacions que se li presentin d'acord amb el següent protocol:

- a. Haurà d'acusar recepció amb caràcter immediat.
- b. Una vegada rebuda la reclamació serà comunicada als Òrgans de Direcció de l'Entitat.
- c. Recaptarà dels diferents departaments i serveis de l'Agència tots els antecedents necessaris per estudiar la queixa o reclamació, com també els aclariments, informes o elements de prova que estimi pertinents per a l'adopció de la decisió. Els departaments i serveis de l'Agència hauran de proporcionar la informació sol·licitada amb caràcter obligatori dins dels cinc dies següents a la petició, i es pot prorrogar aquest termini sempre que concorrin causes justificades.
- d. El Servei disposarà d'un termini de dos mesos, a comptar des de la presentació de la queixa o reclamació, i amb anterioritat a la finalització d'aquest termini amb comunicació als Òrgans de Direcció, per adoptar la decisió.

- e. Les decisions del Servei s'emetran tenint en compte criteris objectius i d'independència.
- f. La decisió serà comunicada prèviament dins del termini de dos mesos estipulat, als Òrgans de Direcció de l'Agència per als quals no serà vinculant.

El Servei d'Atenció al Client donarà per tancat l'expedient en cas d'assentiment a la demanda per part de l'Agència a satisfacció del reclamant i en cas de desistiment per part d'aquest.

Article 16è.- Contingut i notificació de les decisions del Servei.

Les decisions del Servei d'Atenció al Client que decideixin les queixes o reclamacions que se li sotmeten seran no vinculants i sempre motivades, contindran unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, i es fonamentaran en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, com també en les bones pràctiques i usos financers.

Les decisions seran notificades a les parts en un termini màxim de deu dies naturals a comptar des de la seva data, a través del mateix mitjà en què hagués estat presentada la queixa o reclamació, si no és que el reclamant designa expressament una altra forma.

Les resolucions del Servei contindran referència expressa a la facultat que assisteix el reclamant per, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir al Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Financers adscrit a la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

CAPÍTOL SETÈ INFORME ANUAL.

Article 17è.- De l'Informe Anual.

Dins del primer trimestre de cada any, el Servei presentarà davant del Consell d'Administració de l'Agència un Informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent.

L'Informe Anual tindrà el següent contingut mínim:

- a. Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i quanties i imports afectats.
- b. Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
- c. Criteris generals continguts en les decisions.
- d. Recomanacions o suggeriments derivades de la seva experiència, amb vistes a una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.

DISPOSICIÓ FINAL.

Única.- Modificació del Reglament.

Aquest Reglament podrà ser modificat per acord del Consell d'Administració de l'Agència.

Barcelona, novembre de 2004