



RIVA Y GARCIA  
GESTIÓN

**RIVA Y GARCIA GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A.U.**  
**Reglamento para la Defensa del Cliente**

**Artículo 1. Objeto.**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, los deberes, requisitos y régimen de actuación que debe cumplir el Departamento de Atención al Cliente.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

RIVA Y GARCIA GESTION, S.G.I.I.C., S.A.U. está sujeta a cuanto se dispone en este Reglamento.

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 los servicios financieros prestados por la entidad sujeta siempre 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 de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

**SECCION PRIMERA**

**Departamento de Atención al Cliente.**

**Artículo 3. Deberes del Departamento de Atención al Cliente.**

El Departamento de Atención al Cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de la entidad sujetas les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

**Artículo 4. Requisitos del Departamento de Atención al Cliente.**

**Titular**

1. El titular del Departamento de Atención al Cliente deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

2. El titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración, lo cual será comunicado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.



## RIVA Y GARCIA

GESTIÓN

3. El titular del Departamento de Atención al Cliente podrá ser designado por un período máximo de cinco años, prorrogables.

4. Serán incompatibles y no podrán ser elegidos para desempeñar el cargo de titular del Departamento de Atención al Cliente las personas que no cumplan los requisitos establecidos para el mismo.

Deberá ser cesado de dicho cargo el Titular que habiendo cumplido los requisitos exigidos para su nombramiento dejase de cumplirlos en momento posterior.

### Separación

El Departamento de Atención al Cliente deberá estar separado de los restantes Departamentos comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

### Medios

El Departamento de Atención al Cliente deberá disponer de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, atendiendo en todo momento al nivel de actividad de las entidades sujetas y al volumen de quejas y reclamaciones recibidas.

### Artículo 6. Procedimiento de tramitación de quejas y reclamaciones.

Los clientes de la entidad sujeta presentarán ante el Departamento de Atención al Cliente las quejas y reclamaciones que tengan sobre el funcionamiento de la entidad sujeta 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 sujeta, 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 Departamento de Atención al Cliente.
- c) La oficina, departamento o servicio de la entidad sujeta 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 fundamente, 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.

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.

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

#### **Artículo 7. Acuse de recibo.**

El Departamento de Atención al Cliente de la correspondiente entidad sujeta 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.

#### **Artículo 8. Subsanación de errores y aclaraciones.**

1. 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 Departamento de Atención al 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.

2. 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 9. 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 6 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 algunas de esas causas de inadmisión, el Departamento de Atención al 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 seguirán cuando, una vez iniciada la tramitación de una queja o reclamación, llegue a conocimiento del Departamento de Atención al Cliente que, sobre la misma materia, se está tramitando simultáneamente un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

#### **Artículo 10. Desistimiento.**

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

2. En aquellos supuestos en los que se 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 Departamento de Atención al 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 sujeta inicialmente involucrados, respecto de cuya identidad se observará la más estricta reserva y confidencialidad.

#### **Artículo 11. Allanamiento.**

1. La entidad sujeta 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.



## RIVA Y GARCIA GESTIÓN

2. 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 Departamento de Atención al Cliente dictará una resolución por la que archivará la queja o reclamación sin más trámite.

### **Artículo 12. Decisión final.**

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

2. 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.

3. 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.

4. 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 presentación de las quejas y reclamaciones.

### **Artículo 13. Obligación de remisión de información.**

1. La información requerida por el Departamento de Atención al Cliente deberá ser puesta a disposición de éste por las áreas a las que se ha solicitado en el plazo máximo de siete días hábiles. Dicho plazo podrá ser objeto de extensión por idéntico período, previa solicitud al Titular del Departamento de Atención al Cliente si concurren causas que la justifiquen.

2. La transmisión de información entre el Departamento de Atención al Cliente y el resto de Departamentos de la Entidad Sujeta responderá a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

### **Artículo 14. Plazo máximo de resolución de quejas y reclamaciones.**

El Departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo máximo de dos meses, a contar desde la presentación en debida forma ante el mismo de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

## SECCION SEGUNDA

### DEFENSOR DEL CLIENTE

#### Artículo 15. Defensor del Cliente

RIVA Y GARCIA GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A.U. de conformidad con la legislación vigente, podrá designar un Defensor del Cliente, el cual podrá ser común a otras entidades.

## SECCION TERCERA

#### Artículo 16. Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

En caso de que el cliente considere que su queja o reclamación no ha sido atendida por el Departamento de Atención al cliente de forma satisfactoria podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Para acudir a dicho Servicio es preciso previamente haber obtenido un pronunciamiento por parte del Departamento de Atención al Cliente de la entidad sujeta, dando por finalizada dicha vía de reclamación.

#### Artículo 17. Informe anual.

1. El Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. El informe deberá tener como mínimo el contenido siguiente:

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con indicación de su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados,
- b) resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- c) criterios generales contenidos en las decisiones,
- d) 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 la entidad sujeta. El contenido será determinado por el Consejo de Administración de la entidad sujeta, en el momento de formulación de las cuentas anuales.