

# ESPAÑA

## Reglamento para la Defensa del Cliente

### Disposiciones generales y ámbito de aplicación

#### *ECO Orden 734/2004 del 11 de marzo - Ley 44/2002 de 22 de noviembre*

Ley 44/2002 de 22 de noviembre establece el requisito de contar con un departamento de servicio al cliente o de un departamento de quejas encargada de resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan tener con las entidades que ofrecen determinados servicios financieros.

En desarrollo de esta disposición, llegó la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, que describe los requisitos establecidos para las entidades que llevan a cabo ciertas actividades. Específicamente el artículo 2 de la Orden define estas actividades como ser: a) las entidades de crédito, b) las empresas la prestación de servicios de inversión, c) las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, d) las compañías de seguros, e) las entidades gestoras de fondos de pensiones, con los puntos establecidos en la disposición adicional primera de la presente Orden, f) corretaje de empresas de seguros, g) las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores, con sede social en otro estado. **Las entidades mencionadas que hayan sido autorizadas en otros Estados miembros del Espacio Económico Europeo cuando operan en España en régimen de libre prestación de servicios, deberán cumplir con las disposiciones de los artículos 3, 9 y 10.3 de la presente Orden.**

*El artículo 3* describe los deberes de las entidades enumeradas en el artículo 2 de la Orden de gestionar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas a ellos por sus clientes relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

*El artículo 9* describe los requisitos generales de información que las entidades deben seguir. 1. Las instituciones pondrán a disposición de sus clientes en todo y por todas las oficinas abiertas al público, así como en su sitio web en caso de que los contratos se celebraron por medios electrónicos, la siguiente información: a) La existencia de un departamento o servicio al cliente y, en su caso, un defensor del cliente, indicando su dirección postal y de correo electrónico; b) La obligación de la entidad para atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes dentro de los dos meses siguientes a su presentación en el departamento o servicio al cliente o, en su caso, defensor del cliente; c) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros incluida la especificación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de agotar el departamento o servicio al cliente o defensor del cliente a presentar quejas y reclamaciones ante ellos.

*Artículo 10 (3)* se detalla el alcance del procedimiento en el que los departamentos o al cliente y, en su caso, los defensores del pueblo, deberá, dentro de los dos meses desde la presentación a ellos de la queja o reclamación, emitir una declaración y permiten que el reclamante a partir del final de ese período para ir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, según corresponda.

En cumplimiento de este precepto, el presente Reglamento ha sido aprobado por los Consejos de Administración de AK Jensen Limited "la Compañía" y que son sujetas a dicha legislación.

## Definiciones

A los efectos de las normas antes citadas, una **queja** se define como "cualquier expresión de insatisfacción, ya sea oral o por escrito, y con razón o no, acerca de la provisión de servicio de AK JENSEN de, o no prestación de un servicio financiero"; y "debe implicar una alegación de que el demandante ha sufrido o puede sufrir, pérdida financiera, material o inconveniencia de socorro material."

**Cliente:** Persona física o jurídica, extranjera o española que ha firmado para cualquiera de los servicios o productos que se ofrecen en España financieros de la Compañía.

"**La Orden**" significa ECO 734/2004, del 11 de marzo del Ministerio de Hacienda español

## Departamento de Quejas - el artículo 3 de la Orden

El departamento de quejas actúa con autonomía e independencia, es independiente de los servicios comerciales u operativos de la Compañía que tratan directamente con los clientes y posee los medios adecuados de acuerdo con las competencias atribuidas. Las responsabilidades del departamento de quejas son las siguientes:

- a. tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas por los demandantes contra la Sociedad.
- b. preparación de un informe anual que se presentará al Consejo de Administración de la Sociedad, como parte del informe Trimestre 1 cumplimiento a los Directores.
- c. Promover el cumplimiento de las normas de transparencia y protección del cliente siguiendo las buenas prácticas y usos financieros.
- d. El departamento de Reclamaciones tendrá un director nombrado por el consejo de quien será el encargado de organizar adecuadamente el funcionamiento de los servicios y dirigir los recursos humanos y materiales y las de cualquier otra naturaleza para la gestión eficaz de las materias encomendadas a él / ella. Cualquier entrenamiento de los nuevos empleados que forman parte del departamento de quejas estará a cargo del Director.

## Plazo de Presentación - Artículo 9.

La fecha límite de presentación será de dos años a partir de la fecha en que el cliente tiene conocimiento de los hechos o circunstancias que dieron lugar a la queja o reclamación.

## Admisión a trámite - Artículo 10 (3)

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones

a) Toda la correspondencia recibida debe ser revisada en la fecha en que se recibió y las quejas deben ser identificadas.

b) Si la correspondencia no es una queja debe ser tratada como una consulta y respondida en un plazo razonable con la atención debida habilidad y diligencia adecuada a la solicitud.

c) Si la correspondencia se refiere a una queja anterior, debe revisarse a la luz de esa correspondencia y los registros anteriores a los que se refiere.

d) Una queja puede ser tratada como menor, si no hay reclamación de la pérdida, inconveniente material o angustia material. Las estadísticas sólo tienen que ser realizadas y proporcionadas mensualmente señalando el número de quejas recibidas y un análisis general. Por ejemplo,

desempeño de las acciones; accesos a las cuentas; disponibilidad de la página Web, etc

e) Si se han sufrido pérdidas pero la queja se puede resolver antes del cierre del día, entonces puede ser tratada como una queja menor siempre y cuando se haya enviado al cliente una respuesta sólida.

f) Si la queja no se puede resolver en la fecha de recibo de la queja se debe pasar a un empleado adecuadamente capacitado y competente, a menudo el director del departamento de quejas, que no estuvo involucrado directamente en el tema para responder y resolver. En tales casos, la empresa debe enviar al demandante un acuse de recibo dentro del mes siguiente comunicándole la recepción de la queja y asegurándole que la Compañía ha recibido la misma y esta procesándola; y asegurar que el denunciante se mantiene informado del proceso de resolución que se está adoptando para la resolución de quejas.

g) Las quejas deben ser registradas en el Registro de Queja.

h) Todas estas quejas deben ser anotadas en el Registro de Queja que estableciendo una referencia única, la fecha de recepción, el nombre del cliente y el tipo de queja. La persona asignada a la resolución de la queja también debe ser anotada.

i) La queja debe ser:

- investigada de manera competente, diligente e imparcial;
- evaluada con imparcialidad, firmeza y prontitud considerando:

i. la materia objeto de la queja;

ii. si la denuncia debe prosperar;

iii. qué medidas correctivas o de reparación (o ambos) pueden ser apropiadas; y

iv. en su caso, si tiene motivos razonables para creer que otra persona del departamento debe ser responsable en exclusiva o conjuntamente de la cuestión alegada en la queja;

j) Todas las reclamaciones registradas deben ser confirmadas dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción

k) Una respuesta con contenido debe ser enviada al cliente dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción, o en su defecto una carta enviada celebración. Cuando realizando el acuse de recibo o la respuesta a la queja, la Sociedad deberá proporcionar un resumen detallado del proceso de resolución de quejas.

l) Todas las respuestas sustantivas deben ser preparadas y enviadas al cliente lo más rápido posible. Las cartas deben explicar al denunciante con prontitud y, de una manera que sea justa, clara y no engañosa, su evaluación de la queja, su decisión sobre la misma, y cualquier proposición de acciones correctivas o reparación. Una copia de la correspondencia debe mantenerse y el registro de las mismas actualizado.

m) Cualquier queja que no pueda ser resuelta de manera amistosa por el administrador de las quejas dentro de las cuatro semanas siguientes requiere una respuesta definitiva o una respuesta de retención de la misma. Después de cuatro semanas más debe enviarse una respuesta definitiva o una nueva notificación de retención.

n) El Registro de Quejas debe actualizarse antes de escribir la contestación. Dependiendo de la respuesta del demandante nuevos tiempos de respuesta pueden ser de aplicación.

o) La duración del procedimiento de quejas y reclamaciones no puede exceder del plazo de 8 semanas calculadas a partir de la fecha en que se aprobó su ingreso en el proceso de reclamaciones y debe ser calculado desde el día en que fue comunicado al Departamento de Quejas mediante el envío a la dirección de correo electrónico establecida a tal efecto: [complaints@akj.com](mailto:complaints@akj.com) o dirección de la oficina: Cinca 16-3, 28002 Madrid, España.

p) Si durante la tramitación del expediente, es necesario obtener información, pruebas o cualquier otro tipo de colaboración de la demandante para corregir los errores que se refiere el párrafo tercero del artículo 10 de la Orden, el proceso de resolución será suspendido desde la fecha en que se emite la solicitud dirigida a este fin hasta la finalización de la primera, durante este plazo quedará suspendido el cálculo del plazo máximo de resolución.

q) Los demandantes que no encuentren aceptables los resultados de las quejas en el Departamento de Quejas puede ir a los servicios de reclamaciones a los órganos de supervisión del sistema financiero español.

Para sentar las quejas o reclamaciones ante estas Comisiones, un paso previo obligatorio es presentarlos al Servicio de Atención al Cliente. Para más información sobre estos organismos reguladores está disponible en el "portal de cliente del Banco" del Banco de la página web de España.

#### BANCO DE ESPAÑA - DEPARTAMENTO DE MERCADO Y RECLAMOS CONDUCTA

C / Alcalá, n.º 48  
28014 Madrid  
901 545 400/913 388 830  
[clientebanca@bde.es](mailto:clientebanca@bde.es)  
<http://www.bde.es>

#### COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO (CNMV) - DEPARTAMENTO DE INVERSORES

C / Edison, n.º 4  
28006 Madrid  
902 149 200  
<http://www.cnmv.es>

r) En cualquier caso, el Departamento de Quejas supervisará todas las quejas para garantizar que estas progresan adecuadamente.

s) Todos los registros de quejas serán revisados periódicamente por el Departamento de Quejas.

t) La fecha en que se resolvió la queja debe ser registrada. Cuando una queja se ha resuelto, el registro de quejas y la correspondencia relacionada con éstos se cargan en la base de datos interna de la compañía y los originales enviados al Oficial de Cumplimiento de la Compañía, que deben conservar los registros durante al menos cinco años a partir de la fecha en que se recibió la queja. La fecha en la que se resolvió la queja debe ser registrada. Todos los registros de quejas, incluso en relación con las quejas de menor importancia y aquellas quejas resueltas en un día laborable se deben mantener durante 5 años en relación con el negocio de la MiFID.