

**REGLAMENTO  
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE  
TREA ASSET MANAGEMENT  
S.G.I.I.C., S.A.**



**Actualizado en 2021**

## **DISPOSICIÓN PRELIMINAR**

### **Artículo 1.- Objeto del presente Reglamento**

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio) de TREA ASSET MANAGEMENT S.G.I.I.C, S.A. (en adelante, la Entidad), cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo establecido en 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 Entidades Financieras, publicadas en el BOE nº 72 de 24 de marzo de 2004.

## **CAPÍTULO PRIMERO**

### **TITULAR DEL SERVICIO**

#### **Artículo 2.- Designación**

El titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración de la Entidad, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, CNMV).

#### **Artículo 3.- Autonomía y medios**

La gestora adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de la gestora, de modo que se garantice que el Servicio toma de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

La gestora se asegurará que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, y a la vista de la evolución de sus prestaciones.

#### **Artículo 4.- Duración del cargo**

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración de tres años, aunque podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Entidad.

### **Artículo 5.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del Servicio el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

Tampoco podrá ser elegido para el cargo aquella persona que tenga antecedentes penales o se encuentre procesado o tratándose del procedimiento al que se refiere el Título III Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, blanqueo de capitales, de violación de secretos, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, o contra la propiedad, los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras, y los concursados no rehabilitados.

### **Artículo 6.- Cese**

El titular del servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 3 anterior.
- b. Desarrollo de funciones en la Entidad que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
- c. Incapacidad sobrevenida.
- d. Condena por delito en sentencia firme.
- e. Renuncia
- f. Acuerdo de la Entidad fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Vacante al cargo, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **FUNCIONES DEL SERVICIO**

#### **Artículo 7.- Funciones del Servicio**

Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de la Entidad derivados de sus relaciones con las mismas, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen con respecto a las operaciones suscripciones y servicios financieros y, en general, con respecto a sus relaciones con la Entidad. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la propia Entidad le someta respecto de sus relaciones con sus clientes cuando la misma Entidad lo considere oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los clientes y la entidad al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
- b. Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.
- c. En el supuesto de que en lo sucesivo la gestora, bien individualmente, bien conjuntamente con otras Entidades semejantes, decida designar un Defensor del Cliente, corresponderá al Servicio la canalización al mismo de las reclamaciones de su competencia, así como facilitar cuantas informaciones y antecedentes permitan ejercer su función, y coordinar el acceso al mismo de los reclamantes.

#### **Artículo 8.- Materias excluidas**

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a. Las relaciones entre la Entidad y sus empleados, salvo que éstos sean a su vez clientes a los que la Entidad preste servicios financieros.
- b. Las relaciones entre la Entidad y sus accionistas, salvo que éstos sean a su vez clientes a los que la Entidad preste servicios financieros.

- c. Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Entidad relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones.
- d. Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral, o por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho o acción por la Entidad contra sus clientes.
- e. En su caso, aquellos casos cuya competencia se decida en lo sucesivo encomendar al Defensor del Cliente que en su caso se designe.

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO**

#### **Artículo 9.- Obligaciones de la Entidad**

En particular, corresponde a la Entidad:

- a. Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b. Poner a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público así como en su página web, la siguiente información:
  - i. Existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio.
  - ii. Obligación de la entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de un mes en el caso de que el reclamante sea consumidor, y de dos meses si no lo fuese, desde su presentación.
  - iii. El contenido del presente Reglamento.
  - iv. Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV así como de la normativa sobre transparencia y protección del cliente.
- c. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado f) del artículo 6º del presente Reglamento.

## **CAPÍTULO CUARTO**

### **REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 10.- Objeto de las quejas y reclamaciones**

Tal y como se señala en el artículo 1º del presente Reglamento, el objeto del mismo es atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas y jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan las condiciones de usuarios de los servicios financieros (el cliente) presentados por la Entidad, 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.

En consecuencia, los clientes de la Entidad podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por la Entidad hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo en los casos excluidos por el artículo 8º del presente Reglamento.

#### **Artículo 11.- Forma**

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

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

- a. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de DNI para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o que la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e. Lugar, fecha y firma

El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio a través de los siguientes canales:

- De manera presencial, en cualquier oficina de la Entidad.
- Mediante correo ordinario, a cualquier oficina de la Entidad.
- Mediante correo electrónico habilitado a tal fin, que figurará en la página web de la Entidad y que se facilitará a la CNMV.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

### **Artículo 12.- Plazo**

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado a la entidad de cualquier queja o reclamación que le afecte.

## **CAPÍTULO QUINTO**

### **TRAMITACIÓN**

#### **Artículo 13.- Admisión a trámite**

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio, comenzando en este momento el cómputo de los plazos establecidos en el artículo 16º del presente Reglamento. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al reclamante para que complete 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 trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo de los plazos previstos en el artículo 16º del presente Reglamento.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- 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 ya resuelto en aquellas instancias.
- c. Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la entidad.
- d. Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e. Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.

Cuando el Servicio tenga 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.

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

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, esta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

#### **Artículo 14.- Tramitación**

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.

En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

#### **Artículo 15.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento**

El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el servicio dará por concluido el expediente.

De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Entidad a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

#### **Artículo 16.- Plazo para dictar la resolución**

El Servicio dispondrá de un plazo de un mes en el caso de que el reclamante sea consumidor, y de dos meses si no lo fuese, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en la forma y plazo que en el mismo tenga establecido.

#### **Artículo 17.- Contenido y notificación de la resolución**

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

#### **Artículo 18.- Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV**

Las Entidades deberán atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

### **CAPÍTULO SEXTO**

#### **EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN**

##### **Artículo 19.- Efectos de la resolución para el reclamante**

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

##### **Artículo 20.- Efectos de la resolución para la Entidad**

Aceptada la resolución por el cliente, la Entidad la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba 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 en que el Servicio notifique a la Entidad la aceptación del reclamante.

### **CAPÍTULO SÉPTIMO**

#### **INFORME ANUAL**

##### **Artículo 21.- Del Informe Anual**

Semestralmente, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a. 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.
- 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.

Podrán incluirse en el Informe recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la Entidad y sus clientes. Asimismo, la Entidad podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual de la Entidad.

## **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

### **Única.- Expedientes en tramitación**

Los expedientes que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación del presente Reglamento continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

### **Única.- De la modificación del Reglamento**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad, previa verificación por la CNMV.