



CALEDONIA

SOCIEDAD DE VALORES

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

INTRODUCCIÓN

1. Introducción

- 1.1. 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, que desarrolla el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros. En particular, la Orden ECO/734/2004 establece la obligación de las entidades financieras de designar un departamento o servicio de atención al cliente y de aprobar su correspondiente reglamento.
- 1.2. El consejo de administración de CALEDONIA SOCIEDAD DE VALORES, S.A (la "**Sociedad**") ha resuelto crear un servicio de atención al cliente (el "**Servicio de Atención al Cliente**") y aprobar el presente reglamento del Servicio de Atención al Cliente (el "**Reglamento**").

CAPÍTULO I - OBJETIVO, FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2. Objeto del Reglamento

- 2.1. El objeto de este Reglamento es regir la estructura, actividad y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad.
- 2.2. A través de éste, la Sociedad tramitará cualquier queja o reclamación presentada por sus clientes, de conformidad con la Orden ECO/734/2004 y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- 2.3. A los efectos de este Reglamento:
 - (a) las reclamaciones se referirán a actos u omisiones de la Sociedad que resulten en un perjuicio a los intereses o derechos de los clientes y que deriven de un incumplimiento de las normas de

transparencia o de protección del cliente o de buenas prácticas por parte de la Sociedad; y

- (b) las quejas se referirán a retrasos, desatenciones o cualquier otra deficiencia observada por los clientes.

- 2.4. Las disposiciones de este Reglamento resultarán de aplicación a las personas físicas y jurídicas, españolas y extranjeras, que reúnan la condición de clientes de los servicios de la Sociedad, entendiéndose por tales todos los usuarios de los servicios prestados por la misma.

3. Competencias del Servicio de Atención al Cliente

- 3.1. Es competencia del Servicio de Atención al Cliente la tutela y protección de los derechos de los clientes, así como procurar que las relaciones entre la Sociedad y sus clientes cumplan siempre con las exigencias de la buena fe, equidad y confianza recíproca.

- 3.2. En concreto, corresponde al Servicio de Atención al Cliente:

- a) Atender, estudiar, investigar, reunir la información correspondiente y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes que estén relacionadas con las operaciones, servicios o acuerdos, y todos los casos en los que los clientes de la Sociedad consideren que sus derechos estatutarios o contractuales han sido infringidos.
- b) Atender, estudiar y resolver cualquier duda que tenga la Sociedad sobre su relación con los clientes.
- c) Redactar los informes, recomendaciones y propuestas de la Sociedad sobre todos los aspectos, dentro de su competencia, que puedan promover las buenas relaciones y el cumplimiento entre la Sociedad y sus clientes.

- 3.3. En ningún caso se entenderá que el Servicio de Atención al Cliente es responsable de:

- a) la relación entre la Sociedad y sus empleados, salvo que actúen como clientes;

- b) la relación entre la Sociedad y sus accionistas, salvo que actúen como clientes; y
 - c) las cuestiones relacionadas con asuntos pendientes de resolución o que ya han sido resueltas por la Administraciones públicas competentes, por los juzgados y tribunales o mediante arbitraje, o aquellas dirigidas a impedir, retrasar u obstruir a la Sociedad en el ejercicio de sus derechos frente a sus clientes.
- 3.4. Debido a que la Sociedad carece de defensor del cliente, el Servicio de Atención al Cliente resolverá todas las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, independientemente de la cuestión de que se trate y de su cuantía, siempre que dichas quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legales, en relación con contratos, normas de transparencia, normas de protección del cliente o buenas prácticas financieras, particularmente el principio de equidad.

4. Autonomía y recursos

- 4.1. El Servicio de Atención al Cliente se caracteriza por su autonomía en la toma de decisiones en el ámbito de su actividad. La Sociedad tomará todas las medidas que sean necesarias dirigidas a mantener el Servicio de Atención al Cliente separado de departamentos comerciales u operativos de la Sociedad, con el fin de garantizar que pueda tomar sus decisiones sobre las cuestiones de su competencia y para evitar conflictos de interés.
- 4.2. El consejo de administración de la Sociedadl deberá garantizar que el Servicio de Atención al Cliente cuenta con recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desempeño de sus funciones.
- 4.3. La Sociedad y todos sus departamentos deberán garantizar que el Servicio de Atención al Cliente:
- a) recibe las quejas y reclamaciones de los clientes en un plazo de dos (2) días hábiles desde el envío de las mismas por parte del reclamante;
 - b) lleva a cabo sus funciones de la mejor manera, especialmente mediante la entrega de toda la documentación requerida que recaiga en el ámbito de su actividad; y

- c) resuelve las quejas y reclamaciones en plazo.
- 4.4. La Sociedad tomará las medidas necesarias para garantizar que los empleados del Servicio de Atención al Cliente poseen un conocimiento adecuado sobre la regulación bancaria y del mercado de valores, especialmente sobre la regulación sobre transparencia y protección del cliente. La Sociedad procurará que los empleados reciban la formación que sea necesaria.
- 4.5. Todos los departamentos y servicios de la Sociedad deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuanta información solicite éste en relación con el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO II - TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

5. Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente

- 5.1.** El titular del Servicio de Atención al Cliente (el "**Titular del Servicio**") será nombrado por el consejo de administración de la Sociedad.
- 5.2.** El Titular del Servicio deberá ser una persona honorable en sentido comercial y profesional, y deberá estar debidamente cualificado, en términos de conocimiento y experiencia, para cumplir con sus deberes, de conformidad con el Reglamento.
- 5.3.** El consejo de administración de la Sociedad serán competente para nombrar, renovar, sustituir o destituir al Titular del Servicio. La sustitución o destitución del Titular del Servicio no deberán estar relacionadas con el sentido de las resoluciones emitidas por el Servicio.
- 5.4. El nombramiento, renovación, reemplazo o destitución del Titular del Servicio se comunicará a la CNMV.

6. Duración del cargo del Titular del Servicio

El Titular del Servicio será nombrado por un período de seis (6) años, y podrá ser renovado en períodos sucesivos de la misma duración.

7. Incompatibilidad, inelegibilidad y cese

- 7.1. El ejercicio de cualquier función dentro de los departamentos comerciales de la Sociedad se considerará incompatible con el cargo de Titular del Servicio.
- 7.2. No podrán ser nombrados como Titular del Servicio las personas con antecedentes penales o sujetos a un proceso penal en su contra.
- 7.3. Se cesará al Titular del Servicio en cualquiera de las siguientes circunstancias:
- a) Vencimiento del plazo sin renovación;
 - b) Discapacidad;
 - c) Declaración de culpabilidad por sentencia firme;
 - d) Renuncia;
 - e) Incompatibilidad;
 - f) Incumplimiento material o negligencia grave en el cumplimiento de sus obligaciones y deberes correspondientes. El cese del Titular del Servicio por esta causa no deberá estar relacionada por el sentido de las resoluciones de las quejas o reclamaciones emitidas por el Servicio
- 7.4. Una vez que el cargo del Titular del Servicio resulte vacante, el consejo de administración de la Sociedad deberá nombrar a un nuevo Titular del Servicio dentro de los treinta (30) días desde que se produzca la vacante.

CAPÍTULO III - PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUEJAS Y RECLAMACIONES POR LOS CLIENTES

8. Plazo, forma, contenido y lugar para presentar quejas y reclamaciones

- 8.1. Los clientes deberán presentar sus quejas y reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente dentro de los cinco (5) años siguientes desde que tuvieran conocimiento de los hechos en que se basan las quejas y reclamaciones.
- 8.2. Las quejas y reclamaciones presentadas fuera de dicho plazo serán objeto de inadmisión.
- 8.3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas por los clientes (directamente o mediante representación) por escrito, bien en papel o por medios electrónicos (siempre que pueda quedar debida constancia de ello).
- 8.4. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
 - a) El nombre completo y la dirección del reclamante y, en su caso, el nombre completo y la dirección de la persona que lo represente, debidamente acreditada;
 - b) El número de documento nacional de identidad para las personas físicas y los datos registrales para las personas jurídicas;
 - c) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
 - d) La oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o 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) Lugar, fecha y firma.

- 8.5. El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que fundamente su queja o reclamación.
- 8.6. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, a través de cualquier oficina de la Sociedad, o utilizando el correo electrónico previsto para ello.
- 8.7. La presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones serán gratuitas.

9. Admisión a trámite de una queja o reclamación

- 9.1. Cuando la Sociedad reciba una reclamación o queja, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia la oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.
- 9.2. La SociedaD deberá confirmar su recepción por escrito y registrar la fecha en que dicha reclamación o queja fue presentada a efectos del cómputo del plazo.
- 9.3. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sociedad.
- 9.4. Si el reclamante no se identificara debidamente, o los hechos que hayan dado lugar a la reclamación o queja no pudieran ser claramente establecidos, se pedirá al reclamante que complete la documentación remitida dentro de un plazo de diez (10) días naturales, con la advertencia de que la reclamación o queja podrá ser archivada si no lo hiciera. Si las subsanaciones se realizan dentro del plazo indicado, se continuará tramitando el mismo expediente; si la nueva información se presenta fuera de dicho plazo, se abrirá un nuevo expediente respecto a los mismos hechos.
- 9.5. El Servicio de Atención al Cliente solamente podrá inadmitir una reclamación o queja en alguno de estos casos:
 - 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 presente una reclamación o queja que (i) suponga recurrir a, o ejercer acciones de otra índole que recaigan bajo, la jurisdicción de órganos administrativos, judiciales o de arbitraje, (ii) se encuentra pendiente de resolución por cualquiera de estos organismos, o (iii) ya haya sido resuelta por estos organismos.
 - c) Cuando los asuntos puestos de manifiesto en la reclamación o queja no se refieran a operaciones concretas o a intereses o derechos legalmente reconocidos al reclamante como cliente de la Sociedad. A efectos aclaratorios, el término “clientes” significa cualesquiera usuarios de los servicios financieros prestados por la Sociedad.
 - d) Cuando la reclamación o queja sea la misma que una reclamación o queja anterior, presentada por el mismo cliente respecto de los mismos hechos, y que ya hubiera sido resuelta con anterioridad.
 - e) Cuando haya transcurrido el plazo de cinco (5) años para presentar las reclamaciones o quejas, computado en la forma que se indica en el apartado 8.1 de este Reglamento.
- 9.6. Cuando el Servicio de Atención al Cliente tenga conocimiento de que una reclamación o queja, basada en los mismos hechos, esté siendo tramitada de forma simultánea por un órgano administrativo, judicialmente o mediante arbitraje, en cuyo caso el Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de dar trámite a la reclamación o queja.
- 9.7. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación debido a cualquiera de las razones mencionadas anteriormente, el Servicio de Atención al Cliente informará al cliente afectado, explicando los motivos de inadmisión de la reclamación o queja y otorgando un plazo de diez (10) días naturales para presentar alegaciones. En función de la respuesta del cliente, si los motivos por los cuales no fue admitida la reclamación o queja en un primer momento persisten, el cliente será notificado de la resolución final a tal efecto. Si el motivo por el cual la reclamación o queja no fue admitida por el Servicio fuese subsanado después de dicho periodo de diez (10) días naturales, el cliente tendrá derecho a presentar una nueva reclamación o queja sobre los mismos hechos.

10. Gestión del proceso

Mientras el expediente se encuentre en tramitación, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar tanto del reclamante como del departamento o departamentos involucrados cualquier información, clarificación, informes o pruebas que el Servicio de Atención al Cliente considere necesario para resolver dicha reclamación o queja. El Servicio de Atención al Cliente podrá establecer fechas límite razonables para hacer frente a las solicitudes en cada caso.

11. Aceptación o desistimiento

11.1. Si la Sociedad resuelve la reclamación o queja en favor del cliente, la Sociedad notificará al Servicio de Atención al Cliente y dará prueba suficiente de ello, a menos que el cliente expresamente desista de su reclamación o queja.

11.2. Los clientes podrán desistir de su reclamación o queja en cualquier momento. El desistimiento implicará la finalización del proceso.

11.3. Sin embargo, el Servicio de Atención al Cliente podrá decidir continuar con el proceso, en su deber de promover el debido cumplimiento de la normativa aplicable y las buenas prácticas.

12. Plazo para resolver

12.1. El Servicio de Atención al Cliente dispondrá del plazo de un (1) mes para resolver desde el día de entrada de la reclamación o queja en la Sociedad, por cualquiera de las instancias admitidas. Transcurrido dicho plazo sin que el Servicio de Atención al Cliente haya resuelto la queja o reclamación, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores u otro supervisor competente.

12.2. Si una reclamación o queja tuviera un defecto formal que pudiera ser subsanado por el cliente, el plazo para resolver quedará suspendido hasta la subsanación del mismo por el cliente. Una vez subsanado, se reanudará el plazo.

13. Contenido de la resolución y notificación

- 13.1. El Servicio de Atención al Cliente deberá especificar los motivos de cualquier decisión que haya tomado para resolver reclamaciones o quejas presentadas. La resolución deberá incluir conclusiones claras respecto a aquello que haya sido solicitado por el cliente, y deberá estar basada en los correspondientes reglamentos estatutarios, cláusulas contractuales, reglamentos de transparencia y protección del cliente y buenas prácticas. Si el Servicio de Atención al Cliente difiere de alguna resolución previa adoptada en un procedimiento similar, los motivos de tal cambio deberán indicarse.
- 13.2. Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente deberán mencionar expresamente que, si el reclamante no está de acuerdo con la resolución dictada, tiene derecho a acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores u otro supervisor competente.
- 13.3. Dictada la resolución, el reclamante será notificado de tal decisión en el plazo de diez (10) días naturales desde su emisión, utilizando los mismos medios que fueron empleados para presentar la reclamación o queja, a menos que el reclamante haya solicitado expresamente ser notificado de una manera distinta.

14. Efectos de las resoluciones

- 14.1. Los clientes no están obligados a aceptar las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente, teniendo derecho a ejercer las acciones legales que consideren oportunas.
- 14.2. Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente serán vinculantes para la Sociedad, pero no para el cliente. Si la resolución ha sido aceptada por el cliente, no se le exigirá la renuncia a ningún derecho que pudiera ejercer más adelante.
- 14.3. Si la resolución fuese favorable para el cliente, ésta será implementada en un plazo máximo de un (1) mes, en caso de que la Sociedad tenga que hacer frente al pago de una cantidad o llevar a cabo alguna acción, salvo que la propia resolución establezca un período distinto adecuado a las correspondientes circunstancias del caso.

14.4. En caso de disconformidad con la resolución (sin esperar plazo alguno), o en ausencia de la misma una vez transcurrido el plazo de resolución que corresponda, los reclamantes podrán presentar la correspondiente reclamación a los servicios de reclamaciones de los supervisores competentes. Si el cliente tiene la consideración de consumidor, podrá presentar la reclamación frente al servicio de reclamaciones del supervisor competente en el plazo de un (1) año a partir de la presentación de la misma ante el Servicio o ante cualquier otra instancia de la Sociedad.

CAPÍTULO IV - DEBERES DE INFORMACIÓN - RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

15. Información disponible para los clientes

15.1. La Sociedad pondrá a disposición de los clientes, en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web:

- a) la existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica;
- b) la obligación por parte de la Sociedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes en el plazo establecido. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse por los clientes en cualquier oficina abierta al público o a través de la dirección de correo electrónico prevista para ello;
- c) el presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente;
- d) referencia al Servicio de Reclamaciones de los órganos competentes en relación con la Sociedad, con indicación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos;
- e) referencias a la normativa de transparencia y de protección del cliente de servicios financieros.

16. Informe anual

16.1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el consejo de administración de la Sociedad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

16.2. El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas por el Servicio de Atención al Cliente, que incluya 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) un resumen de las resoluciones dictadas por el Servicio de Atención al Cliente, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- c) los criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan a su actuación; y
- e) recomendaciones o sugerencias encaminadas a mejorar las relaciones entre la Sociedad y sus clientes.

17. Modificación del Reglamento

17.1. El consejo de administración de la Sociedad podrá aprobar cualquier modificación del Reglamento.

17.2. La Comisión Nacional del Mercado de Valores será competente para verificar y validar el Reglamento y sus modificaciones.