FRANCISCO PASCUAL MARQUEZ GODINO

Nº Inscripción CNMV: 181

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

MODELO DEL CONSEJO GENERAL DE ECONOMISTAS

Modificación 14 de febrero de 2017

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE

FRANCISCO PASCUAL MARQUEZ GODINO

PREÁMBULO

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, adopta una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros, entre las cuales se encuentra el deber de las empresas de asesoramiento financiero, de contar con un departamento o servicio de atención al cliente.

En desarrollo de dicho precepto normativo, la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente, establece la obligación de que cada Empresa de servicios de inversión adopte un reglamento que regule la actividad de dicho departamento o servicio y, en su caso, la figura del defensor del cliente. Se pretende con ello mejorar las condiciones de protección de los usuarios de servicios financieros, facilitando a éstos todos los cauces posibles para hacer llegar a las EAFIs cualesquiera quejas o reclamaciones que puedan tener, así como proporcionando un procedimiento ágil y seguro para la atención y resolución de éstas.

En cumplimiento de lo previsto tanto en la Ley 44/2002 como en la Orden ECO/734/2004, es intención de la EAFI dictar el presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que garantice una adecuada protección a los usuarios de servicios financieros que contraten con ésta sociedad.

Se pretende por tanto, mediante el presente Reglamento, regular de una forma sistemática y completa el funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente (DAC), asegurando el fácil acceso por parte de los clientes al sistema de reclamación, así como una ágil tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones interpuestas por aquéllos.

1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y procedimiento del Departamento de Atención al Cliente de FRANCISCO PASCUAL MARQUEZ GODINO.

2. Ámbito de aplicación

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 servicios financieros prestados por la EAFI 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 a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

3. Delegación

La EAFI delega el Departamento de Atención al Cliente en el órgano del Consejo General de Economistas, EAF-Economistas Asesores Financieros.

La delegación del Departamento de Atención al Cliente en EAF - Economistas Asesores Financieros finalizará por decisión unilateral de cualquiera de las partes.

4. Nombramiento, duración del mandato, renovación y cese

EAF nombrará al titular del departamento de atención al cliente, que será una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Tanto el nombramiento del titular del Departamento de Atención al Cliente como el cambio se comunicará a la Comisión Nacional del Mercado de Valores

El nombramiento del titular del Departamento de Atención al Cliente en EAF será designado con mandato indefinido y cesará por:

(i) Por cesación de la relación contractual entre el titular del Departamento de Atención al Cliente y Consejo General de Economistas

(ii) Por muerte o incapacidad sobrevenida.

(iii) Por renuncia.

(iv) Por acuerdo razonado del Consejo General de Economistas.

El titular del departamento de Atención al cliente podrá inhibirse y delegar en otra persona del EAF cuando concurran circunstancias que menoscaben su imparcialidad y objetividad.

6. Funciones

Las funciones del Departamento de Atención al Cliente son las siguientes:

(a) Recibir las quejas o reclamaciones presentadas, en los términos del artículo 2 anterior, por los clientes de la EAFI.

(b) Tramitar dichas quejas o reclamaciones según el procedimiento establecido en el presente Reglamento y resolver las mismas dentro de los plazos y con las formalidades exigidas por el mismo.

(c) Presentar ante la EAFI informes, recomendaciones, y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre la EAFI y sus clientes.

7. Deber de colaboración

La EAFI velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que todos los departamentos y servicios de la EAFI faciliten al Departamento de Atención al Cliente (EAF-CGE) cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Los procedimientos previstos para la transmisión de la información al Departamento de Atención al Cliente por el resto de servicios o departamentos de la EAFI responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

8. Iniciación del procedimiento: presentación de quejas o reclamaciones

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. El escrito contendrá los siguientes datos:

(i) Identificación del interesado (nombre, apellidos, DNI y domicilio) o, en su caso, de su representante (acreditando debidamente tal representación).

(ii) Motivo de la queja o reclamación, indicando el departamento o servicio de la EAFI del que se deriva dicha queja o reclamación y aportando los medios de prueba (particularmente documentales) de que disponga.

(iii) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación. En caso de no indicarse nada, se estará a lo dispuesto en el artículo 16 siguiente.

(iv) Declaración de que el interesado no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

(v) Lugar, fecha y firma del interesado.

El interesado deberá aportar, junto al escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamenta su queja o reclamación. (ANEXO 2)

Los clientes tendrán derecho a presentar sus quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente (EAF-CGE), con sujeción a las normas del presente Reglamento, a través de los siguientes medios:

(a) Mediante presentación de las mismas en el Departamento de Atención al Cliente (EAF del Consejo General de Economistas)

(b) A través de la dirección de correo electrónico correspondiente al Departamento de Atención al Cliente que a tal fin se facilita en las oficinas de la EAFI abiertas al público (pudiéndose remitir por esa vía, en su caso, las

correspondientes pruebas documentales que acompañen a la queja o reclamación)..

(c) En la oficina de la EAFI que lo hará llegar al Departamento de Atención al Cliente (EAF-CGE).

(d) Mediante correo ordinario dirigido al Departamento de Atención al Cliente, enviando la queja o reclamación a la dirección de EAF del Consejo General de Economistas.

9. Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones

Los clientes dispondrán de un plazo de dos años para presentar sus quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la EAFI.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Departamento de Atención al Cliente fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente, de la forma en que se establece en el artículo 16 siguiente.

10. Plazo para la resolución de quejas o reclamaciones

Las quejas y reclamaciones recibidas por el Departamento de Atención al Cliente deberán ser resueltas por el mismo en el plazo máximo de dos meses, contado a partir del momento de la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales en el Departamento de Atención al Cliente.

11. Admisión a trámite

En caso de recibir la queja o reclamación en las oficinas de la EAFI, si no es resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente, en un plazo máximo de cinco dias.

El plazo previsto en el artículo 10 comenzará a contar, en cualquier caso, desde la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales por el Departamento de Atención al Cliente que bien puede ser en la oficina de la EAFI o en las dependencias del EAF-Economistas Asesores Financieros del Consejo General de Economistas. A estos efectos, el Departamento de Atención al Cliente deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de recepción a efectos del cómputo de dicho plazo. En caso de que la queja se reciba en las oficinas de la EAFI, esta procederá a remitirla al DAC en un plazo máximo de 5 dias.

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente se procederá a la apertura del expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del interesado o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar 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 interesado para subsanar los errores a que se refiere este párrafo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 10 anterior.

12. Inadmisión

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, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

(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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 2 anterior.

(d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

(e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 9 anterior.

(f) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre le misma materia, el Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se 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 hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

13. Tramitación

El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del interesado como de los distintos departamentos y servicios de la EAFI,

cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

La EAFI tendrá un plazo de 15 días para facilitar al DAC toda la información que le ha sido requerida y presentar todas las alegaciones que estime oportunas.

14. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la EAFI rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al Departamento de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado, que también habrá de ser por escrito.

En ambos casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

15. Finalización del procedimiento y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento de Atención al Cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. Igualmente, la decisión deberá contener referencia expresa a la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al servicio de Reclamaciones de la CNMV.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha por cualquiera de los medios a que hace referencia el artículo 16 siguiente.

En ningún caso la decisión del Departamento de Atención al Cliente vinculará a la EAFI en un eventual proceso judicial, arbitral o administrativo, ni prejuzgará la decisión que pudiere dictarse en tal eventual procedimiento.

16. Comunicaciones

Todas las notificaciones y comunicaciones a que hace referencia el presente Reglamento podrán realizarse por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias del interesado.

Para la determinación del modo en que deban realizarse las oportunas notificaciones al interesado, el Departamento de Atención al Cliente estará, en primer lugar, a lo que aquél hubiera designado de forma expresa en su escrito de queja o reclamación, tal y como dispone

el artículo 8 anterior. En caso de que el interesado no hubiera designado en su escrito el modo en que desea recibir las correspondientes notificaciones, el Departamento de Atención al Cliente cursará aquellas a través del mismo medio por el que el interesado hubiera presentado su escrito de queja o reclamación.

17. Información a los clientes

La EAFI pondrá a disposición de sus clientes, en cualesquiera de sus oficinas abiertas al público, la información siguiente:

(a) La existencia del Departamento de Atención al Cliente, que está delegado en el órgano del Consejo General de Economistas EAF- Economistas Asesores Financieros con indicación de su dirección postal y electrónica.

(b) La obligación, por parte de la EAFI, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente.

(c) Indicación de la dirección postal y electrónica de los servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional de Valores, del Banco de España, y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que funcionarán bajo el principio de ventanilla única, y atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, así como la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichas entidades.

(d) El presente Reglamento de funcionamiento.

(e) Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

18. Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, del Banco de España, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Cualquier reclamación podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, que se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente, en este caso a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El servicio de reclamaciones informará a los servicios de supervisión cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

19. Informe anual

Anualmente, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Titular de la EAFI un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá tener el contenido mínimo siguiente:

(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 interesado.

(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.

(e) Al menos un resumen del informe se integrará en el informe de experto externo requerido por la Disposición Final segunda de la Circular 1/2014 de la CNMV, sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión.

20. Aprobación y verificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que será de aplicación a todas las EAFI que deleguen en el EAF-Economistas Asesores Financieros del Consejo General de Economistas, ha sido aprobado por el titular de la EAFI de FRANCISCO PASCUAL MARQUEZ GODINO., el día 14 de febrero de 2017.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores ha verificado que el presente Reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

21. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación que establece el artículo 20 anterior.

ANEXO I

1- Dirección del Departamento de Atención al Cliente

Consejo General de Economistas

Economistas Asesores Financieros

C/ Nicasio Gallego nº 8

28010- Madrid

Tfno: 914322670

Correo electrónico: reclamaciones-eaf@economistas.org

2- Titular del Departamento de Atención al Cliente

Victoria Nombela Rollón

3- Dirección de la EAFI

EAFI: FRANCISCO PASCUAL MARQUEZ GODINO

CL ACISCLO DIAZ, 2 ENTRESUELO 2 2 EN 2

30005: - MURCIA

Email: fran@franciscomarquezeafi.com

Teléfono: 608798810

ANEXO II

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES-QUEJAS EAFIs

1.- DATOS DEL RECLAMANTE

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)					DNI/NIF (o CIF)
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto				Correo electrónico			

1 bis.- DATOS DE OTROS CO-TITULARES (si procede)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)	DNI/NIF (o CIF)
APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)	DNI/NIF (o CIF)
APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)	DNI/NIF (o CIF)

2.- DATOS DEL REPRESENTANTE (si procede) (debe acreditarse representación)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)					DNI/NIF (o CIF)
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto				Correo electrónico			

3.-DOMICILIO A FECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del reclamante/representante)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)					DNI/NIF (o CIF)
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto				Correo electrónico			

4.- DATOS DE ENTIDAD RECLAMADA

DENOMINACION					
OFICINA O SUCURSAL Nº:					
Calle	nº	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS

5.- MOTIVO DE RECLAMACIÓN/QUEJA: ASESORAMIENTO EN MATERIA DE INVERSION

A.- LA RECLAMACIÓN/QUEJA ES SOBRE:

Nombre del producto	ISIN	Descripción

CAUSAS

Asesoramiento	Comisiones	Otras

B. Concrete MOTIVO: (debe aportar documentación justificante de los hechos señalados)

C. AÑO/FECHA en que se produjeron los hechos reclamados:

D. Indique si el motivo de la reclamación NO se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales

En ....., a ..... de ..... de 20 …

FIRMA

RECLAMANTE / REPRESENTANTE

DOCUMENTACIÓN APORTADA

Acreditación de representación ☐

Copia de los contratos de la operación reclamada ☐

Otros documentos justificativos de la reclamación: ☐

..... ☐

..... ☐

..... ☐

..... ☐

REMITIR A: **CONSEJO GENERAL DE ECONOMISTAS**
Economistas Asesores Financieros EAF-CGE
Dpto. Atención al Cliente
Calle Nicasio Gallego, 8
28010 MADRID

Le comunicamos que los datos contenidos en su escrito van a ser almacenados en un fichero automatizado, al objeto de gestionar su tramitación. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse al Consejo General de Economistas, c/ Nicasio Gallego, 8 28010 Madrid. Igualmente, le informamos de que, conforme a la normativa vigente, el Servicio de Reclamaciones conservará la información relativa a los expedientes tramitados durante el periodo de 6 años.