CÓDIGO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

TABLA DE CONTENIDO

DISPOSICIÓN PRELIMINAR

Artículo 1 - Objeto de este Código

Artículo 2 - Adopción

CAPÍTULO UNO

DIRECTOR DEL SERVICIO

Artículo 3. - Nombramiento

Artículo 4.- Duración del cargo

Artículo 5. - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 6. - Remoción

CAPITULO DOS

FUNCIONES DE SERVICIO

Artículo 7.- Funciones de servicio

Artículo 8. - Materias excluidas

CAPÍTULO TRES

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

Artículo 9.- Autonomía y Medios

Artículo 10. Obligaciones de la Entidad

CAPÍTULO CUATRO

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y QUEJAS

Artículo 11.- Objeto de las Reclamaciones y Quejas

Artículo 12. - Presentación

Artículo 13. - Plazo

Artículo 14. Aceptación

Artículo 15 - Procesamiento

Artículo 16. - Solución amistosa. Aceptación del Reclamo y Desistimiento

Artículo 17. - Plazo para emitir una Decisión

Artículo 18. - Contenido y notificación de la decision

CAPITULO CINCO

EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

Artículo 19. - Efectos de la Decisión sobre la Demandante

Artículo 20. - Efectos de la Decisión en la Entidad

CAPITULO SEIS

REPORTE ANUAL

Artículo 21. - Informe anual

DISPOSICIÓN FINAL

Disposición única. - Modificación del código

DISPOSICIÓN PRELIMINAR

ARTÍCULO 1 - OBJETO DE ESTE CÓDIGO

Este Código rige el Servicio al Cliente (en adelante, el "Servicio") de London and Capital Europe, (en adelante, la Entidad). El Servicio tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de acuerdo con lo dispuesto en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, relativa a los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente en Instituciones Financieras.

Este Código está sujeto a verificación por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), para asegurar que contiene la normativa necesaria y que cumple con lo dispuesto en la normativa aplicable.

ARTÍCULO 2 - ADOPCIÓN

Este Código ha sido adoptado por el Consejo de Administración de London and Capital Europe.

CAPÍTULO UNO

DIRECTOR DEL SERVICIO

ARTÍCULO 3 - NOMBRAMIENTO

El Director de Servicio es designado por el Consejo de Administración de la Entidad. La persona elegida debe reunir las condiciones de integridad empresarial y profesional, teniendo los conocimientos y experiencia adecuados para el desempeño de sus funciones.

Este nombramiento se comunicará a la CNMV.

ARTÍCULO 4 - DURACIÓN DEL CARGO

El mandato del Director de Servicio será de tres años, pudiendo renovarse por periodos iguales tantas veces como la Entidad lo considere oportuno.

ARTÍCULO 5 - CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD

El desempeño de las funciones en los departamentos comercial u operativo de la Entidad se considerará causa de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Director de Servicio.

ARTÍCULO 6 - REMOCIÓN

El Director de Servicio dejará el cargo por cualquiera de los siguientes motivos:

- Vencimiento del plazo para el que fueron nombrados, salvo que la Entidad acuerde renovarlos en la forma prevista en el artículo 3 anterior.
- Desarrollo de funciones en la Entidad que representen causa de incompatibilidad para el cargo.
- Incapacidad superviniente.
- Condena por delito en sentencia firme inapelable.
- Resignación.
- Por acuerdo de la Entidad, basado en el desempeño notoriamente negligente en el desempeño de sus funciones.

Vacante. La Entidad nombrará un nuevo Responsable dentro del mes siguiente al día en que se produjo la vacante.

CAPITULO DOS

FUNCIONES DE SERVICIO

ARTÍCULO 7 - FUNCIONES DE SERVICIO

El Servicio tiene como cometido salvaguardar y proteger los derechos e intereses de los Clientes de la Entidad derivados de sus relaciones con ellos, así como procurar que las relaciones se ajusten en todo momento a los principios de buena fe, equidad y confianza mutua.

En el desempeño de sus funciones, el Servicio debe:

- Conocer, examinar y resolver las reclamaciones y quejas que presenten los clientes con respecto a transacciones financieras, contratos o servicios y, en general, con respecto a sus relaciones con la Entidad. Asimismo, el Servicio debe conocer, examinar y resolver las cuestiones que la propia Entidad le plantee sobre sus relaciones con sus clientes, cuando la Entidad lo considere oportuno. En ambos casos, el Servicio podrá intervenir como mediador entre los clientes y la Entidad con el fin de facilitar una solución amistosa entre ambos.
- Presentar, formular y proponer a la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos sobre los que el Servicio tiene autorización y que, a su juicio, puedan fomentar las buenas relaciones y la confianza que debe existir entre la Entidad y sus clientes.

ARTÍCULO 8 - MATERIAS EXCLUIDAS

En cualquier caso, quedan excluidos de la competencia del Servicio:

- Relaciones entre la Entidad y sus empleados.
- Relaciones entre la Entidad y sus accionistas.
- Asuntos relacionados con decisiones de la Entidad relativas a la posible celebración de un contrato, o una transacción o servicio con personas específicas, así como a sus acuerdos o términos.
- Asuntos que se encuentren en trámite o ya hayan sido resueltos en procedimientos administrativos, judiciales o arbitrales, o que tengan por objeto prevenir, retrasar u obstaculizar el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad frente a sus clientes.

CAPÍTULO TRES

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

ARTÍCULO 9 - AUTONOMÍA Y MEDIOS

La Entidad tomará las medidas necesarias para separar el Servicio del resto de servicios comerciales u operativos de la Entidad, a fin de asegurar que el Servicio toma sus decisiones de forma independiente dentro del ámbito de su actividad y evita conflictos de intereses.

La Entidad se asegurará de que el Servicio cuente con miembros y recursos materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desempeño de sus funciones.

ARTÍCULO 10 - OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

En particular, la Entidad debe:

- Colaborar con el Servicio en todos aquellos asuntos que conduzcan al mejor desempeño de sus funciones y, en particular, proporcionarle toda la información que le solicite en las materias de su competencia y en relación con las materias que le sean sometidas a su consideración.
- Poner a disposición de sus clientes, en su sitio web, la siguiente información:
 - La existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;
 - La obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas dentro de los dos meses siguientes a su presentación;
 - El contenido de este Código; y
 - Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como a las normas sobre transparencia y protección al cliente.
- Recibir y valorar las reclamaciones y quejas que se formulen en relación con el desempeño del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el artículo 6 (f) de este Reglamento.

CAPÍTULO CUATRO

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y QUEJAS

ARTÍCULO 11- OBJETO DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

Tal y como establece el artículo 1 de este Código, su finalidad es atender y resolver las reclamaciones y quejas que se presenten, directamente o mediante apoderado, por cualquier persona física o jurídica española o extranjera que sea usuaria de los servicios financieros (el cliente) prestados por la Entidad, siempre que dichos reclamos y quejas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya sean derivados de contratos, normativas de transparencia y protección al cliente o simplemente de buenas prácticas y costumbres financieras, en particular, el principio de equidad.

En consecuencia, los clientes de la Entidad podrán dirigirse al Servicio cuando crean que han sufrido un trato negligente o incorrecto, o un trato no conforme a derecho en un contrato, operación o servicio prestado por la Entidad, salvo en los casos excluidos en el artículo 8 de este Código.

ARTÍCULO 12 - PRESENTACIÓN

La presentación de reclamaciones y quejas podrá realizarse personalmente o por poder, en papel o en medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El proceso se iniciará mediante la presentación de un documento que indique:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de su apoderado, debidamente certificado; número de documento nacional de identidad para personas físicas y datos de registro de empresa para personas jurídicas.
- Motivo de la reclamación o queja, especificando claramente los asuntos a determinar.
- Identificación de la sucursal o sucursales, departamento o servicio en el que se produjeron los hechos que dieron lugar a la reclamación o denuncia.
- Declaración en la que se indique que, según el conocimiento del Demandante, el asunto del reclamo o queja no está sujeto a procedimientos administrativos o legales ni a arbitraje.
- Lugar, fecha y firma.

El Demandante deberá presentar, junto con el mencionado documento, cualquier prueba documental en su poder que sustente su reclamo o denuncia.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse al Servicio en cualquier sucursal de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal efecto y que aparecerá en la página web de la Entidad y facilitada a la CNMV.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio es totalmente gratuita.

ARTÍCULO 13 - PLAZO

La presentación de una reclamación o reclamación por parte de un cliente al Servicio deberá realizarse dentro de los dos años siguientes a la fecha en que el cliente tuvo conocimiento de los hechos que originaron la reclamación o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas rotundamente. En todo caso, el Servicio notificará a la Entidad las reclamaciones o quejas que afecten a esta última.

ARTÍCULO 14 ACEPTACIÓN

- Una vez que la Entidad ha recibido la reclamación o reclamación, si no ha sido resuelta a favor del cliente por el servicio o departamento que prestó el servicio al que se refiere la reclamación o reclamación, la reclamación o reclamación se remitirá al Servicio. . En ese momento se iniciará el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 17 de este Código. Una vez recibido el reclamo o queja por parte del Servicio, se abrirá el expediente. La reclamación o reclamación será presentada una sola vez por el interesado, no pudiendo este último estar obligado a repetirla ante los distintos órganos de la Entidad. Una vez que llegue el reclamo o queja, se acusará recibo por escrito y se registrará la fecha de presentación del reclamo o queja con el fin de calcular el plazo máximo para emitir una decisión.
- En el caso de que la identidad del Reclamante no esté suficientemente establecida, o los hechos declarados en el reclamo o queja no puedan establecerse con suficiente claridad, el Servicio requerirá que el Reclamante complete los documentos presentados dentro de los diez días calendario y deberá Se les advierte que si no lo hacen, la reclamación o queja se presentará sin más trámite. El período utilizado por el Demandante para corregir los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá dentro del término de dos meses previsto en el artículo 17 de este Código.
- Las reclamaciones y quejas solo podrán ser rechazadas en los siguientes casos:
 - Cuando faltan datos esenciales para el procesamiento y no son remediables.
 - Cuando las quejas o reclamos a tramitar sean recursos o acciones diferentes que sean competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales o se encuentren pendientes de resolución o acción judicial o hayan sido resueltas en dichas instancias.
 - Cuando los asuntos a que se refieren los reclamos o quejas no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos de las personas físicas como clientes de la Entidad.
 - Cuando se presenten reclamaciones o quejas y se repitan otras reclamaciones o quejas anteriores que hayan sido tramitadas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
 - Cuando haya transcurrido el plazo de 2 años para la presentación de reclamaciones o quejas.
 - Cuando el Servicio tenga conocimiento de la tramitación simultánea de un reclamo o queja y de procedimientos administrativos, arbitrales o judiciales sobre el mismo asunto, el Servicio se abstendrá de procesar el reclamo o queja.
- Cuando la reclamación o reclamación se considere inadmisibile por alguna de las causas antes mencionadas, se informará al interesado mediante resolución motivada, otorgándole un plazo de diez días naturales para presentar sus alegatos. Cuando el interesado haya respondido y persista el motivo del rechazo, se le informará de la decisión final adoptada. Si la aceptación de una queja o reclamación ha sido rechazada, no podrá volver a presentarse ante el Servicio.

ARTÍCULO 15 - PROCESAMIENTO

Mientras se tramita el expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del Demandante como de la Entidad, cualquier información, aclaraciones, informes o pruebas que estime necesario para resolver el trámite. En cada caso, el Servicio puede establecer límites de tiempo razonables para completar estas solicitudes. No obstante, el plazo fijado no excederá de quince días naturales, salvo justa causa.

Si el reclamante inicia un procedimiento administrativo o emprende una acción legal basada en el mismo asunto del reclamo o queja mientras se procesa el archivo, el Servicio cerrará el archivo sin más procesamiento.

ARTÍCULO 16 - SOLUCIÓN AMISTOSA. ACEPTACIÓN DEL RECLAMO Y DESISTIMIENTO

El Servicio podrá, antes de tomar su decisión, tomar las medidas necesarias y hacer propuestas apropiadas a las partes para una solución amistosa. El acuerdo de las partes será vinculante para ambas y el Servicio cerrará el expediente.

Asimismo, el expediente se cerrará si la Entidad acepta el reclamo y si el Demandante lo retira.

ARTÍCULO 17 - PLAZO PARA EMITIR UNA DECISIÓN

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses para emitir su decisión tras la presentación de la reclamación o denuncia. Si el cliente presenta una reclamación o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente y no recibe respuesta en el plazo de un mes desde su presentación, el Reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones correspondiente de la CNMV. No obstante, el cliente no podrá recurrir a dicho Servicio si ha transcurrido más de un año desde que se ha presentado la reclamación o queja ante el Servicio de Atención al Cliente.

ARTÍCULO 18 - CONTENIDO Y NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN

Las decisiones del Servicio que resuelvan las reclamaciones o quejas que se le presenten deberán estar siempre motivadas y contener conclusiones claras sobre la solicitud realizada. Estas decisiones se basarán en las normas legales aplicables, cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección al cliente, así como buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la decisión se aparte de los criterios expresados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de enfoque.

Las decisiones del Servicio también deberán mencionar expresamente la facultad del Demandante de acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en caso de disconformidad con el resultado de la sentencia.

Una vez dictada la decisión, se notificará a las partes en el plazo máximo de diez días naturales contados a partir de su fecha, por el mismo medio en que se presentó la denuncia o reclamación, salvo que el Demandante designe expresamente otro formulario.

CAPITULO CINCO

EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

ARTÍCULO 19 - EFECTOS DE LA DECISIÓN SOBRE LA DEMANDANTE

El Reclamante no podrá estar obligado a aceptar la decisión emitida por el Servicio y podrá iniciar un procedimiento administrativo o emprender las acciones legales que el Reclamante considere oportuno.

ARTÍCULO 20 - EFECTOS DE LA DECISIÓN EN LA ENTIDAD

La decisión del Servicio a favor del Demandante vinculará a la Entidad.

Aceptada la decisión, la Entidad la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando se le requiera abonar una cantidad o realizar cualquier otra acción a favor del Demandante, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la decisión establezca un período de tiempo diferente. El plazo de ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Entidad la aceptación del Reclamante.

CAPITULO SEIS

REPORTE ANUAL

ARTÍCULO 21 - INFORME ANUAL

En el primer trimestre de cada año, el Servicio remitirá al Consejo de Administración de la Entidad un informe explicativo de su actuación durante el ejercicio anterior.

El Informe Anual incluirá el siguiente contenido mínimo:

Resumen estadístico de las reclamaciones y quejas atendidas, con información sobre el número, aceptación, motivos de no aceptación, motivos y asuntos tratados en las reclamaciones y quejas y las sumas afectadas;

- Resumen de las decisiones tomadas, indicando si fueron favorables o desfavorables para la Demandante;
- Criterios generales contenidos en las decisiones; y
- Recomendaciones o sugerencias, adquiridas a partir de la experiencia, con miras a lograr mejor los objetivos que informan su actividad.

En el Informe Anual podrán incluirse recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la Entidad y sus clientes. La Entidad también podrá acordar la publicación de las decisiones que estime oportunas por su interés general, manteniendo en todo caso la confidencialidad sobre la identidad de las partes involucradas.

En el Informe Anual de la Entidad se incluirá al menos un resumen del Informe.

DISPOSICIÓN FINAL

Disposición única. - Modificación del código.

Este Código puede ser modificado por acuerdo del Directorio de la