



**AZORA**

---

**Reglamento para la defensa del cliente**  
**Azora Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U.**

## Control de Revisiones

Fecha Elaboración	Fecha Aprobación	Versión N.º	Descripción de modificaciones
14 / 02 / 2012	16 / 07 / 2012	1.0	Versión inicial.

## Índice

CAPÍTULO PRIMERO - DEL OBJETO, DESIGNACIÓN DEL TITULAR, AUTONOMÍA Y MEDIOS .....	3
ARTÍCULO 1º.- OBJETO .....	3
ARTÍCULO 2º.- DESIGNACIÓN DEL TITULAR .....	3
ARTÍCULO 3º.- AUTONOMÍA Y MEDIOS .....	3
CAPÍTULO SEGUNDO – DE LA DURACIÓN Y CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE DEL CARGO DE TITULAR .....	3
ARTÍCULO 4º.- DURACIÓN DEL CARGO DE TITULAR. ....	3
ARTÍCULO 5º.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD DEL CARGO DE TITULAR. ....	3
ARTÍCULO 6º.- TERMINACIÓN DEL CARGO DE TITULAR. ....	3
CAPÍTULO TERCERO – DE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO Y MATERIAS EXCLUIDAS.....	4
ARTÍCULO 7º.- FUNCIONES DEL SERVICIO. ....	4
ARTÍCULO 8º.- MATERIAS EXCLUIDAS.....	4
CAPÍTULO CUARTO – DE LAS OBLIGACIONES DE AG EN RELACIÓN CON EL SERVICIO.....	5
ARTÍCULO 9º.- OBLIGACIONES DE AG.....	5
CAPÍTULO QUINTO – DEL OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	5
ARTÍCULO 10º.- OBJETO.....	5
ARTÍCULO 11º.- FORMA. ....	5
ARTÍCULO 12º.- PLAZO. ....	6
ARTÍCULO 13º.- PRESENTACIÓN DE CUESTIONES POR AG. ....	6
CAPÍTULO SEXTO – DE LA TRAMITACIÓN.....	6
ARTÍCULO 14º.- ADMISIÓN A TRÁMITE. ....	6
ARTÍCULO 15º.- TRAMITACIÓN.....	7
ARTÍCULO 16º.- ARREGLO AMISTOSO. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO. ....	7
ARTÍCULO 17º.- PLAZO PARA DICTAR LA RESOLUCIÓN. ....	8
ARTÍCULO 18º.- CONTENIDO Y NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN. ....	8
CAPÍTULO SÉPTIMO – DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.....	8
ARTÍCULO 19º.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL RECLAMANTE.....	8
ARTÍCULO 20º.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA AG. ....	8
CAPÍTULO OCTAVO – DEL INFORME ANUAL .....	8
ARTÍCULO 21º.- DEL INFORME ANUAL .....	8
DISPOSICIÓN FINAL .....	9
ÚNICA. - DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO.....	9

## **Capítulo Primero - Del objeto, designación del titular, Autonomía y Medios**

### **Artículo 1º.- Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el "Servicio") de Azora Gestión Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, S.A. (en adelante, "AG").

Dicho Servicio tendrá las características y funciones señaladas en los artículos siguientes.

### **Artículo 2º.- Designación del Titular**

El titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en los términos previstos en los artículos 5 y 7 de la Orden ECO 734/2004 y el artículo 48 de la Ley 35/2003 de 4 de noviembre.

La designación será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

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

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

Asimismo, se asegurará que el Servicio cuenta con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos precisos para el cumplimiento de sus funciones.

## **Capítulo Segundo – De la duración y causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del cargo de titular**

### **Artículo 4º.- Duración del cargo de Titular.**

El nombramiento del Titular del Servicio tendrá una duración de cinco años, pudiendo ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno AG.

### **Artículo 5º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del cargo de Titular.**

No podrán ser elegidos para el cargo aquellas personas que tengan antecedentes penales o se encuentren procesados o - tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del 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 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 quebrados y concursados no rehabilitados.

### **Artículo 6º.- Terminación del cargo de Titular.**

El Titular del Servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- ✓ Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que AG acordara su renovación en la forma establecida en el artículo anterior.

- ✓ Desistimiento.
- ✓ Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- ✓ Imposibilidad física de desempeño de sus funciones.
- ✓ Grave incumplimiento de sus deberes.

Las dos últimas circunstancias serán apreciadas por el Consejo de Administración de AG, previa instrucción del correspondiente expediente por parte de la Secretaría General.

Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Titular del Servicio cesado, AG procederá al nombramiento de un nuevo Titular del mismo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

### **Capítulo Tercero – De las funciones del servicio y materias excluidas**

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

Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de AG derivados de sus relaciones con los mismos, 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:

- ✓ Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en general, con todas las relaciones entre AG y sus clientes, en la que, a juicio de éstos, hubiesen tenido un tratamiento que ellos estimen negligente o injusto. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones a las que AG le someta respecto a sus relaciones con sus clientes cuando así lo considere oportuno. En ambos supuestos podrá intervenir como mediador entre los clientes y AG al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambos.
- ✓ Presentar, formular y realizar ante AG 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 AG y sus clientes.

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

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

- ✓ Las relaciones entre AG y sus empleados, salvo en aquellos casos en los que los empleados revistan la condición de clientes por recibir la prestación de servicios de inversión por parte de AG.
- ✓ Las relaciones entre AG y sus accionistas, salvo en aquellos casos en los que los accionistas revistan la condición de clientes por recibir la prestación de servicios de inversión por parte de AG.
- ✓ Las cuestiones que se refieren a las decisiones de AG relativas a efectuar o no cualquier contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones.

- ✓ Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por la CNMV, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de AG contra sus clientes.

## **Capítulo Cuarto – De las obligaciones de AG en relación con el servicio**

### **Artículo 9º.- Obligaciones de AG**

AG adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Servicio y para asegurar la autonomía de sus decisiones.

En particular, corresponde a AG:

- ✓ Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que te sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- ✓ Poner a disposición de sus clientes la siguiente información:
  - Existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio.
  - Obligación de AG de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación.
  - El contenido del presente Reglamento
  - Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como de la normativa sobre transparencia y protección del cliente.
- ✓ Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado e) del artículo 6º del presente Reglamento.

## **Capítulo Quinto – Del objeto, forma, requisitos y plazo para la presentación de quejas y reclamaciones**

### **Artículo 10º.- Objeto.**

Los clientes de AG (salvo en los casos excluidos por el artículo 8 de este Reglamento) pueden dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicios de AG hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, y en todo caso 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 sus financieros, en particular, del principio de equidad.

### **Artículo 11º.- 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 conversación de los documentos.

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

- ✓ Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- ✓ Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- ✓ Departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- ✓ 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.
- ✓ 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 en las oficinas de AG o directamente ante el Servicio, ya sean en papel o en la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin.

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 AG de cualquier queja o reclamación que le afecte.

#### **Artículo 13°.- Presentación de cuestiones por AG.**

AG podrá someter a la consideración y resolución del Servicio cualquier cuestión que pudiera ser objeto de reclamación del cliente, cuando ésta no haya sido interpuesta.

### **Capítulo Sexto – De la tramitación**

#### **Artículo 14°.- Admisión a trámite.**

Una vez presentada la queja o reclamación, ya sea a través de las oficinas de AG o bien directamente ante el Servicio, se emitirá acuse de recibo por escrito de la recepción de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del inicio del plazo de dos meses establecido en el artículo 17° de este Reglamento.

En caso de que la queja o reclamación sea presentada en las oficinas de AG, y siempre que la misma no haya sido resuelta satisfactoriamente a favor del cliente por el departamento objeto de la queja o reclamación, se procederá a su remisión inmediata al Servicio para la apertura del expediente.

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

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

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá 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 reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 17° de este Reglamento.

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

- ✓ cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- ✓ 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.
- ✓ cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de AG.
- ✓ 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.

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 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, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

#### **Artículo 15°.- Tramitación.**

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de AG, 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.

#### **Artículo 16°.- 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 encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido

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 AG a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

#### **Artículo 17°.- Plazo para dictar la resolución.**

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses, 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.

#### **Artículo 18°.- 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.

### **Capítulo Séptimo – De los efectos de la resolución**

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

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

#### **Artículo 20°.- Efectos de la resolución para AG.**

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a AG. AG ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que, dadas 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 AG la aceptación del cliente.

### **Capítulo Octavo – Del informe anual**

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

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de AG un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- ✓ 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;
- ✓ Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- ✓ Criterios generales contenidos en las decisiones; y
- ✓ 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 Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre AG y sus clientes. Asimismo, AG 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 AG.

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

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