



AVALON
WEALTH MANAGEMENT

Reglamento para regular el Servicio de Atención al Cliente

**AVALON WEALTH MANAGEMENT,
AGENCIA DE VALORES, S.A.**



AVALON
WEALTH MANAGEMENT

OBJETO DEL PRESENTE REGLAMENTO

El presente Reglamento regula la estructura, la actividad, los procedimientos internos y el régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, órgano cuya finalidad será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes directamente o mediante representación (tanto personas físicas como personas jurídicas, españolas o extranjeras), siempre que reúnan la condición de usuario de los servicios de inversión prestados por la Entidad a los clientes (en adelante, los “**Cientes**”) y 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,

FUNCIONES DEL SERVICIO

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

El Servicio deberá estar separado funcionalmente de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, para garantizar la independencia de sus decisiones y evitar conflictos de intereses.

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD.

La Entidad otorga gran importancia a observar, en las relaciones con sus Clientes, un cumplimiento estricto de la normativa aplicable, así como de las buenas prácticas financieras. Por ello, la Entidad adoptará las medidas que resulten necesarias para que el Servicio desempeñe las funciones atribuidas por la normativa aplicable y por el presente Reglamento.

La Entidad pondrá a disposición de los Clientes, en la sede de la Entidad, y si se celebran contratos con los Clientes por medios telemáticos en su página web, la siguiente información:

- a) Existencia, del Servicio de Atención al Cliente con indicación de sus funciones, su dirección postal y su electrónica del Servicio;
- b) Los derechos que le asisten para presentar reclamaciones o quejas y el procedimiento para su formulación;
- c) La obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de un (1) mes cuando el reclamante tuviere la condición de consumidor y de dos (2) meses en los demás casos, contados desde su presentación, por cualquier medio legítimo, en el Servicio de la Entidad;
- d) El contenido del presente Reglamento; y
- e) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como de la normativa sobre transparencia y protección del Cliente.



AVALON
WEALTH MANAGEMENT

OBJETO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los Clientes de la Entidad podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por la Entidad han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho.

PRESENTACIÓN Y CONTENIDO

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:

- (i) 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 al registro público para las jurídicas, domicilio del reclamante o dirección de contacto que este indique a efectos de comunicación con el Servicio.
- (ii) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando de los documentos que considere oportunos para un mejor estudio de la misma.
- (iii) Departamento, oficina u oficinas, o servicio dónde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- (iv) Declaración expresa relativa a 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.
- (v) Lugar, fecha y firma del interesado o, en su caso, del representante. 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.
- (vi) Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en la oficina de la Entidad, en cualquiera de las oficinas de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin y que se facilitará a la CNMV, computándose el plazo para su resolución, desde su presentación por parte del Cliente, en cualquier dependencia de la Entidad.

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.



AVALON
WEALTH MANAGEMENT

ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la queja o reclamación por la Entidad, si no es resuelta a favor del Cliente por el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio, ésta será remitida al Servicio, que procederá a la apertura de expediente. El tiempo transcurrido hasta el traslado de la queja o reclamación al Servicio se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses.

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

INADMISIÓN

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, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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.
- 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, salvo que se amplíe o pueda modificar la anterior resolución, en el caso de que dicha información adicional no hubiera podido ser conocida con anterioridad.
- 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.
- Aquellas quejas o reclamaciones cuyo conocimiento quede excluido conforme al artículo 10 del presente Reglamento.

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.



AVALON
WEALTH MANAGEMENT

TRAMITACIÓN

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad (el/los departamento/s implicado/s), 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.

Cuando exista conexión entre varias quejas o reclamaciones planteadas por un mismo Cliente o varios Clientes, el Servicio podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.

En la tramitación de las quejas y reclamaciones se adoptarán las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente en cada momento. Asimismo, los expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

SOLUCIÓN AMISTOSA. 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 una solución amistosa. Alcanzada ésta, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente, procediéndose al archivo de éste.

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 este, quién podrá hacerlo en cualquier momento.

PLAZO PARA DICTAR LA RESOLUCIÓN

El Servicio dispondrá de un plazo de un (1) mes cuando el reclamante tuviere la condición de consumidor y de dos (2) meses en los demás casos, a contar desde la presentación de la queja o reclamación. Transcurrido el plazo anteriormente establecido, según el Cliente reclamante fuere o no consumidor, sin haber recibido contestación o si no estuviera de acuerdo con la misma, el Cliente podrá presentar reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV. No se computará en el citado plazo el tiempo que el reclamante utilice para la subsanación de errores.

CONTENIDO Y NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Las resoluciones del Servicio sobre 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, y en particular con el principio de equidad. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresará las razones que justifiquen el cambio de criterio.



AVALON
WEALTH MANAGEMENT

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.

EFFECTOS 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. De igual manera, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV sin necesidad de aguardar plazo alguno.

Sin perjuicio de ello, el Servicio podrá dirigirse al reclamante al objeto de recabar su aceptación por escrito. La aceptación se hará en los propios términos de la resolución. La aceptación de la resolución será notificada a la Entidad por el Servicio.

EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA LA ENTIDAD

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad. Aceptada la resolución por el Cliente, la Entidad previa su conformidad ejecutará la resolución 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.