



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO NORDKAPP

Aprobado por el Consejo de Administración de NORDKAPP INVERSIONES S.V., S.A. en su reunión del día 14 de julio de 2004 y modificado el día 7 de marzo de 2005

Aprobado por el Consejo de Administración de NORDKAPP GESTIÓN S.G.I.L.C., S.A. el día 1 de marzo de 2005

DISPOSICIÓN PRELIMINAR

Artículo 1º.- Objeto del presente reglamento.

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio) de NORDKAPP INVERSIONES S.V., S.A. y NORDKAPP GESTIÓN S.G.I.I.C., S.A. (en adelante, el Grupo), cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo establecido en 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, publicadas en el BOE nº 72 de 24 de marzo de 2.004.

CAPITULO PRIMERO TITULAR DEL SERVICIO

Artículo 2º.- Designación.

El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración del Grupo, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Inversor (adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores) y a la CNMV (Dirección General de Entidades, Dirección de Autorización y Registros)

Artículo 3º.- Duración del cargo.

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración de tres años, aunque podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno el Grupo.

Artículo 4º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del Servicio el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos del Grupo.

Artículo 5º.- Cese.

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

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que el Grupo acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 3 anterior.
- b. Desarrollo de funciones en el Grupo que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
- c. Incapacidad sobrevenida.
- d. Condena por delito en sentencia firme.
- e. Renuncia
- f. Acuerdo del Grupo fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Vacante el cargo, el Grupo procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

CAPÍTULO SEGUNDO FUNCIONES DEL SERVICIO.

Artículo 6°.- Funciones del Servicio.

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

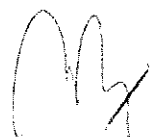
En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios financieros y, en general, con respecto a sus relaciones con el Grupo. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que el propio Grupo le someta respecto a sus relaciones con sus clientes cuando el Grupo lo considere oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los clientes y el Grupo al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
- b. Presentar, formular y realizar ante el Grupo 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 el Grupo y sus clientes.

Artículo 7°.- Materias excluidas:

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

- a. Las relaciones entre el Grupo y sus empleados.
- b. Las relaciones entre el Grupo y sus accionistas.
- c. Las cuestiones que se refieran a las decisiones del Grupo relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones.
- d. Las que se refieran a cuestiones que se encuentre en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio en cualquier derecho del Grupo contra sus clientes.



CAPÍTULO TERCERO

OBLIGACIONES DEL GRUPO EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

Artículo 8º.- Autonomía y medios.

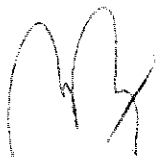
El Grupo adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos del Grupo, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

El Grupo se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 9º.- Obligaciones del Grupo.

En particular, corresponde al Grupo:

- a. Favorecer el mejor ejercicio de las funciones del Servicio, y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b. Poner a disposición de sus clientes, todas y cada una de sus oficinas abiertas al público así como en su página web, la siguiente información:
 - b1) existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;
 - b2) obligación del Grupo de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación;
 - b3) el contenido del presente Reglamento; y
 - b4) referencia al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la CNMV así como de la normativa de transparencia y protección del cliente.
- c. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado f) del artículo 5º del presente reglamento.



**CAPÍTULO CUARTO
REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y
RECLAMACIONES.**

Artículo 10º.- Objeto de las quejas y reclamaciones

Los clientes del Grupo podrán dirigir sus quejas y reclamaciones al Servicio cuando 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, en particular, del principio de equidad salvo en los casos excluidos por el artículo 7º del presente Reglamento.

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 conservación de documentos.

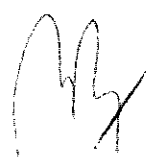
El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. para personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c. Oficina y oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d. 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.
- e. 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 ante el Servicio, en cualquier oficina del Grupo, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin y que figurará en la página Web del Grupo y que se facilitará a la CNMV.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.



Artículo 12º.- 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 al departamento afectado y a la Dirección del Grupo de cualquier queja o reclamación que le afecte.

Artículo 13º.- Admisión a trámite

1. Recibida la queja o reclamación por el Grupo, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio, comenzando en este momento el cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 16º del presente Reglamento.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente expediente, notificando al cliente el acuse de recibo de la misma y dando inicio al plazo establecido de dos meses para resolverla.

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

2. 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.

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 17º del presente Reglamento.

3. 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.
- 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 las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes del Grupo.
- d) 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.

- e) Cuando haya transcurrido el plazo de un año 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.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por ninguna 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 14º.- Tramitación.

1. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de los departamentos afectados del Grupo, 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.

2. 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.

Artículo 15º.- 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 para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el Servicio lo justificará documentalmente, velará por su ejecución y dará por concluido el expediente.

De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento del Grupo a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

Artículo 16º.- 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 Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la CNMV.

Artículo 17º.- Contenido y notificación de la resolución.

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas será 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 Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a 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 QUINTO EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.

Artículo 18º. Efectos 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.

Artículo 19º.- Efectos de la resolución para el Grupo.

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará al Grupo.

Aceptada la resolución, el Grupo la ejecutará 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 al Grupo la aceptación del reclamante.

CAPÍTULO SEXTO INFORME ANUAL.

Capítulo 20º.- Del Informe Anual

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

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- 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 de carácter favorable y desfavorable para el reclamante;

- c) criterios generales contenidos en las decisiones; y
- d) 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 y sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre el Grupo y sus clientes. Asimismo, el Grupo 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 integrará en la Memoria anual del Grupo.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- De la modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo de los Consejos de Administración de las Sociedades que integran el Grupo.