

De acuerdo con lo establecido por la normativa vigente en materia de transparencia y protección de la clientela, prevista en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y, en especial 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, BELGRAVIA CAPITAL, SGIIC, SA pone a disposición de su clientela un Servicio de Atención al Cliente, cuyo cometido será atender las quejas y reclamaciones de los clientes de BELGRAVIA CAPITAL, SGIIC, SA. Asimismo, existe un Reglamento de Defensa del Cliente a disposición de los clientes.

Las quejas o reclamaciones deberán dirigirse, en primera instancia, al titular del Servicio de Atención al Cliente de BELGRAVIA CAPITAL, SGIIC, SA, en la forma y plazos previstos en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo de 2004:

D.ª Lourdes Benavides Almela  
C/ Nuñez de Balboa 120, 4 Dcha.  
28006 Madrid  
[atencioncliente@belgraviacapital.es](mailto:atencioncliente@belgraviacapital.es)  
Teléfono: 91 515 85 90  
Fax: 91 564 98 63

En segunda instancia, una vez agotada la vía del Servicio de Atención al Cliente, podrán dirigirse ante la Oficina de Atención al Inversor, de la CNMV

Oficina de Atención al Inversor  
C/ Edison, 4  
28006 Madrid  
[informacion@cnmv.es](mailto:informacion@cnmv.es)  
[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)

Nombre y  
Apellidos o Razón  
Social del  
interesado

Nombre, Apellidos  
y acreditación de  
su representante

DNI/CIF del  
interesado

Domicilio del  
interesado

Teléfono

Objeto y motivo de la queja o reclamación, con especificación de las  
cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento:

Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos  
objeto de la queja o reclamación:

Dirección de  
comunicaciones al  
reclamante

El reclamante declara que 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.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo.

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**DE**

**BELGRAVIA CAPITAL, SGIIC, SA**

## **Artículo 1. Objeto.**

El presente Reglamento tiene por objeto recoger el régimen de protección y defensa de los clientes, así como los procedimientos que debe cumplir el Servicio de Atención al Cliente de BELGRAVIA CAPITAL, SGIIC, SA, que se regirá, en lo no regulado expresamente por este Reglamento, por la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, o normas que la modifiquen o sustituyan, y demás disposiciones que resulten de aplicación.

## **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

Las disposiciones del presente Reglamento están 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 los servicios prestados por BELGRAVIA CAPITAL, SGIIC, SA, 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, en particular, del principio de equidad.

## **Artículo 3. Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente, incompatibilidad, inelegibilidad y cese.**

1. Los titulares del Servicio de Atención al Cliente deberán ser personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este Reglamento, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

2. Los titulares del Servicio de Atención al Cliente serán designados por el consejo de administración, comunicándose dicha designación a la CNMV

3.- No podrán desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes no cumplan los requisitos de idoneidad, resultaren incompatibles para el ejercicio de su cargo de acuerdo con la normativa vigente, o hayan sido sancionados por infracción de las Leyes reguladoras del Mercado de Valores.

4.- Deberán ser removidos del servicio quienes tuvieren conflictos de intereses, se conduzcan mal en su desempeño, incumplan los deberes propios del cargo, o por notoria ineptitud en su ejercicio.

#### **Artículo 4. Duración del mandato.**

La duración del mandato de los titulares del Servicio de Atención al Cliente será de un año desde la fecha de su nombramiento, entendiéndose renovado anualmente siempre que el titular del servicio no preavise al Consejo de Administración con un mes de antelación a la expiración del mandato, o que el Consejo de Administración no cese al titular del servicio, con un mes de preaviso, sin perjuicio de su facultad de destitución inmediata por las causas establecidas en el artículo anterior.

#### **Artículo 5. Deberes de información.**

1. Belgravia Capital, SGIIC, SA pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
- c) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El presente Reglamento de Defensa del Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

2. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

## **Artículo 6. Alcance del procedimiento.**

1. El procedimiento previsto en el presente Reglamento será exigible en la tramitación de las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al Servicio de Atención al Cliente, siempre que aquéllas no hayan sido resueltas previamente por la oficina o servicio de BELGRAVIA CAPITAL, SGIIC, SA objeto de la reclamación.

2. Los clientes que presenten quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al Servicio de Atención al Cliente, podrán solicitar, una vez informados al efecto con arreglo a lo dispuesto en el artículo anterior, que aquéllas sean tramitadas conforme se establece en los artículos siguientes del presente Reglamento.

3. En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

## **Artículo 7. Forma, contenido, plazo y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.**

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. 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 documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Objeto y motivo de la queja o reclamación, de las operaciones y hechos concretos con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Declaración de 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) La forma y el lugar en que el reclamante desea recibir las notificaciones que deban enviársele en relación con su queja o reclamación.
- f) Lugar, fecha y firma de la queja o reclamación.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3.- Las quejas y reclamaciones deberán ser presentadas dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos en que se funden.

4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Gestora, así como en la dirección de correo electrónico habilitada por Belgravia Capital, SGIIC, SA para este fin.

#### **Artículo 8. Admisión a trámite.**

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, 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 la entidad.

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, 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 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 la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

### **Artículo 9. Inadmisión a trámite.**

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

- a) Cuando la queja o reclamación tengan por objeto materias ajenas al ámbito de protección y defensa previsto en el presente Reglamento.
- b) Cuando se omitan datos esenciales no subsanables para la tramitación.
- c) Cuando no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- d) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales.
- e) Cuando la queja o reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- f) 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 presente Reglamento.
- g) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- h) Cuando se presenten fuera del plazo de 2 años previsto en el artículo 8.3 de este Reglamento.



Cuando se tuviera 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.

2. 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.

#### **Artículo 10. Deber de colaboración.**

Todos los departamentos y servicios de la entidad quedan inexcusablemente obligados a facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones, y, en particular, podrán a su disposición, a primer requerimiento, cuanta documentación les sea interesada con ocasión de la tramitación de cualquier expediente de queja o reclamación.

#### **Artículo 11. Tramitación.**

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

#### **Artículo 12. Allanamiento y desistimiento.**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Gestora rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente.

Si existiese existiere desistimiento expreso del interesado, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

#### **Artículo 13. Finalización y notificación.**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante el Servicio de Atención al Cliente.

2. 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.

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

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, 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, según haya indicado de forma expresa el reclamante en su reclamación y de acuerdo con los mismos requisitos y condiciones previstos para la presentación de las quejas o reclamaciones. En ausencia de tal indicación, la notificación se hará a los interesados a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

#### **Artículo 14. Relación con los Comisionados.**

Belgravia Capital, SGIIC, SA atenderá, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

#### **Artículo 15. Informe anual.**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el consejo de administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de 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 reclamante.

- 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.
2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Gestora.