

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE

S-Trade España

Índice

- Preámbulo
- Artículo 1. Objeto y Ámbito de Aplicación.
- Artículo 2. El Departamento de Atención Al Cliente.
- Artículo 3. El Defensor del Cliente.
- Artículo 4 . Requisitos y Plazos Relativos al Titular Del Servicio de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente.
- Artículo 5 . Incompatibilidad del Titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.
- Artículo 6. Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.
- Artículo 7. Competencias del Titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.
- Artículo 8. Plazos de Presentación.
- Artículo 9. Colaboración.
- Artículo 10. Forma, Contenido y Lugar de Presentación de Quejas y Reclamaciones.
- Artículo 11. Admisión a Trámite.
- Artículo 12. Tramitación del Expediente.
- Artículo 13. Allanamiento y Desistimiento del Expediente.
- Artículo 14. Elevación del Expediente al Defensor al Cliente.
- Artículo 15. Finalización y Notificación del Resultado del Expediente.
- Artículo 16 . Relación con los Comisionados.
- Artículo 17. Informe Anual.
- Artículo 18. Divulgación del Reglamento.
- Artículo 19. Entrada en Vigor.

Preámbulo

Con la aprobación de la Ley 44/2003 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y el desarrollo de su Capítulo V efectuado en la Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, esta sociedad ha puesto en marcha el Servicio de Atención al Cliente con el objetivo de otorgar mayor protección a sus clientes otorgándoles un mejor acceso a la sociedad creándose unos órganos expresamente para la resolución de sus quejas y reclamaciones.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente de S-Trade España de aquí en adelante el “Reglamento” - se inspira en los principios de protección del cliente y transparencia como dos de los pilares básicos de la confianza de los inversores en el funcionamiento de los mercados siendo el objeto del Reglamento fijar el sistema de atención y resolución de quejas y reclamaciones de clientes de la entidad adaptándose en sus actuaciones a las previsiones legales en materia de atención al Cliente de las entidades financieras.

Artículo 1. Objeto y Ámbito de Aplicación.

1.1. El Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimientos de selección y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de S-Trade España y del Defensor del Cliente de S-Trade España El presente Reglamento por tanto regula la tutela y protección de los clientes de S-Trade España derivadas de sus relaciones con ésta, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

1.2. A los efectos de este Reglamento se considerarán quejas y reclamaciones cualesquiera cuestiones que planteen los clientes con respecto a las operaciones, contratos o servicios financieros y, en general, en relación con sus relaciones con la entidad. El Servicio de Atención al Cliente, actuando conforme los principios referidos en el párrafo anterior, conocerá, estudiará y resolverá dichas quejas y reclamaciones así como también, aquellas cuestiones que S-Trade España pudiese plantarle en relación con sus relaciones con los clientes pudiendo intervenir, en ambos casos, como mediador entre los clientes y S-Trade España al objeto de propiciar acuerdos amistosos entre ambos. El Servicio de Atención al Cliente también presentará, formulará y realizará aquellos informes, recomendaciones y propuestas a S-Trade España en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a juicio del Servicio de Atención al Cliente, puedan favorecer las buenas relaciones entre S-Trade España y sus clientes.

Artículo 2. El Departamento de Atención al Cliente.

2.1. Dentro de S-Trade España se constituye el Servicio de Atención al Cliente, cuyo titular será designado por el Consejo de Administración S-Trade España de entre los empleados de S-Trade España que reúnan las condiciones y titulación adecuada para el desempeño de esta labor.

2.2. Corresponde al Servicio de Atención al Cliente instruir los expedientes para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes les presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

2.3. El Servicio de Atención al Cliente contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de la sociedad presenten. El Servicio de Atención al Cliente será independiente de cualesquiera otros servicios y departamentos de la sucursal aunque, funcionalmente, estará adscrito a la Supervisión del Director General de S-Trade España.

Artículo 3. el Defensor del Cliente.

3.1. Dentro de S-Trade España se crea la figura del Defensor del Cliente, cuyo titular será designado por el Consejo de Administración de S-Trade España sometiéndose posteriormente su nombramiento a la ratificación de los accionistas de la compañía. .

3.2. El Defensor del Cliente contará, para el desarrollo de sus deberes, con los medios técnicos y humanos precisos para resolver las reclamaciones y quejas que los clientes de S-Trade España presenten, así como para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

3.3. Corresponderá al Defensor del Cliente la resolución de los expedientes y reclamaciones o quejas de los clientes de S-Trade España, previamente instruidos por el Servicio de Atención al Cliente. Igualmente corresponde al Defensor del Cliente promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

3.4. Sin perjuicio de la independencia del Defensor del Cliente, y a efectos meramente organizativos el Defensor del Cliente queda adscrito directamente al Consejo de Administración de S-Trade España relacionándose con el mismo a través del Director General de S-Trade España. Actuará con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. El Consejo de Administración de podrá requerirle de forma puntual o con la periodicidad que se fije para ser informado de los distintos aspectos ligados a su función.

Artículo 4. Requisitos y Plazos Relativos al Titular del Servicio de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente.

4.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente reunirán los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contarán con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

4.2. El mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente y el del Defensor del Cliente será de 5 años, pudiendo ser éstos renovados indefinidamente por igual plazo y entendiéndose que su mandato queda automáticamente renovado de no mediar decisión en sentido contrario del Consejo de Administración de S-Trade España

Artículo 5. Incompatibilidad del Titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.

5.1. No podrán desempeñar las funciones de titular del Servicio de Atención al Cliente o de Defensor del Cliente quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de la entidad, o bien desempeñen o hubieran desempeñado funciones de dirección en los mismos.

5.2. El titular del Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente deberán abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para ellos, bien sea por afectarles directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien a personas con quienes mantengan o hayan mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad.

5.3. En el supuesto previsto en el apartado anterior corresponderá excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente al propio titular del Servicio de Atención al Cliente si la causa de abstención concurrese en el Defensor del Cliente. Si concurrese la causa de abstención en el titular del Servicio de Atención al Cliente, corresponderá excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente al Defensor del Cliente.

Artículo 6. Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.

6.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente cesarán en sus funciones por:

- (i) cumplimiento del plazo para el que han sido designados de conformidad con el artículo 4.2 anterior,
- (ii) renuncia,
- (iii) imposibilidad física de desempeño de sus funciones, o
- (iv) grave incumplimiento de sus deberes.

6.2. Las dos últimas circunstancias serán apreciadas por el Consejo de Administración de S-Trade España previa instrucción del correspondiente expediente.

El expediente, que en todo caso será contradictorio, será instruido por el Director General de S-Trade España.

Artículo 7. Competencias del Titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.

7.1. Corresponderá al Servicio de Atención al Cliente la instrucción de los expedientes que se tramiten para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de S-Trade España presenten en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, expediente que, en su caso, y terminada la instrucción, procederá a remitir al Defensor del Cliente, obligándose a comunicar cualquier queja o reclamación al Consejo de Administración de S-Trade España S.L. y, concretamente, a su Administrador único.

7.2. Corresponderá al Defensor del Cliente resolver sobre las reclamaciones y quejas previamente instruidas por el Servicio de Atención al Cliente.

7.3. Las decisiones del Defensor del Cliente deberán producirse en el plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación o queja. Cuando sean favorables al reclamante vincularán a S-Trade España.

7.4. Finalizado dicho plazo el cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores u organismo que en el futuro le sustituya. .

Artículo 8. Plazo de Presentación.

8.1. Los clientes podrán presentar reclamaciones o quejas ante el Servicio de Atención al Cliente durante los dos años posteriores al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.

Artículo 9. Colaboración.

9.1. Corresponderá a S-Trade España organizar la estructura interna del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.

9.2. Los diferentes departamentos y servicios de S-Trade España prestarán todo su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente en la tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones y quejas, suministrando en especial toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 10. Forma, Contenido y Lugar de Presentación de Quejas y Reclamaciones.

10.1. 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.

10.2. 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 documento nacional de identidad o documento equivalente para las personas físicas, y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- (ii) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- (iii) Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- (iv) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciado a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- (v) Lugar, fecha y firma

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

10.3 Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente en cualquier oficina abierta al público de S-Trade España, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

Artículo 11. Admisión a Trámite.

11.1. Recibida la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido resulta a favor del cliente por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en S-Trade España. 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 el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del expediente.

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

11.2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos 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 el artículo 7 del presente Reglamento.

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

(i) 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.

(ii) 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.

(iii) 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 la legislación vigente.

(iv) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

(v) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el Reglamento de funcionamiento.

(vi) 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.

11.4. 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 12. Tramitación del Expediente.

12.1 El Servicio de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de las entidades afectadas, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios contestarán a los requerimientos en el plazo de diez días.

Artículo 13. Allanamiento y Desistimiento del Expediente.

13.1. Si a la vista de la queja o reclamación, S-Trade España rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y comunicarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

13.2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 14. Elevación del Expediente al Defensor del Cliente.

14.1 Una vez completada la instrucción del expediente por el Servicio de Atención al Cliente, y en todo caso dentro del primer mes desde su inicio, se elevará el mismo al Defensor del Cliente debidamente completado y con una propuesta de resolución.

Artículo 15. Finalización y Notificación del Resultado del Expediente.

15.1. Para la resolución de los expedientes, el Defensor del Cliente podrá pedir cuantos informes estime oportunos a los departamentos y servicios de S-Trade España así como, en su caso, a S-Trade España si ello fuera necesario para la tramitación y resolución del expediente.

15.2. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en S-Trade España.

15.3. La decisión del Defensor del Cliente 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 aplicable, así como las buenas prácticas, los usos financieros y el principio de equidad. Asimismo contendrá expresamente la facultad que asiste al reclamante para, que en el supuesto de disconformidad con el resultado de la decisión tomada por el Defensor del Cliente, pueda acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros competente.

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

15.4. La decisión del Defensor del Cliente será notificada a los interesados en el plazo de 10 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 designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Artículo 16. Relación con los Comisionados

16.1 S-Trade España atenderá los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones a través del Director General de S-Trade España en quien el Consejo de Administración de S-Trade España delega la representación. El Director General, con carácter previo a atender cualquier requerimiento deberá remitir copia al Consejo de Administración de S-Trade España en la figura de Administrados único.

Artículo 17. Informe Anual .

17.1. Dentro del primer trimestre de cada año el Defensor del Cliente presentará, primero ante el Director General de S-Trade España, y luego ante el Consejo de Administración de S-Trade España un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- (i) 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.
- (ii) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- (iii) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- (iv) Recomendaciones o sugerencia derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

17.2. Al menos un resumen del informe se reseñará en la memoria anual de S-Trade España.

Artículo 18. Divulgación del Reglamento

18.1 El Reglamento y el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, con sus contactos respectivos, se incorporarán anexa a la documentación de apertura de cuentas de todos los nuevos clientes de S-Trade España; Además, una copia del Reglamento se entregará, a los clientes que reclamen en el momento en que interponga su reclamación.

18.2 Sin perjuicio de lo anterior el Reglamento estará a disposición de los clientes y del público en general por los medios telemáticos existentes y, especialmente, estará incluido en la página web de la sociedad donde, además del Reglamento, se indicará

- (i) la existencia del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica
- (ii) las oportunas referencias al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, 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

(iii) La normativa vigente de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.; Igualmente, cualquier cliente que así lo desee podrá obtener copia del Reglamento solicitándolo telefónicamente, mediante correo electrónico o mediante cualquier otro medio de comunicación, dirigido a S-Trade España.

Artículo 19. Entrada en vigor

19.1 El presente Reglamento entrará en vigor a partir del día de hoy, tras su aprobación por el Consejo de Administración S-Trade España debiendo ser ratificado posteriormente por los accionistas de S-Trade España, todo ello sujeto a la verificación previa de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El Director General de S-Trade España.