

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

De conformidad con la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden del Ministerio de Economía de 11 de marzo, por el Consejo de Administración de NORBOLSA, S.V., S.A., se aprueba el presente Reglamento de Funcionamiento para la defensa del cliente.

**Primero.-** Constitución del Servicio de Atención al Cliente.

Se constituye el Servicio de Atención al Cliente de NORBOLSA, S.V., S.A..

El mismo estará compuesto por dos personas:

- Juan Infante Escudero, Letrado Asesor de la Sociedad y Responsable de la Función delegada de Cumplimiento Normativo .
- Ana Macho Ruiz, Directora Financiera y Secretario del Consejo de la Sociedad.

Ambas personas son ajenas a las relaciones comerciales con los clientes y poseen la competencia profesional y la independencia acreditada y suficiente para formar parte del referido Servicio de Atención al Cliente.

Norbolsa ha dotado al servicio de atención al cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

**Segundo.-** El domicilio del Servicio se encuentra en Bilbao, Torre Iberdrola, plaza Euskadi 5 planta 26, Tfno.: 94.435.50.50, Fax: 94.435.50.95.

La dirección del correo electrónico es [atencion-cliente@norbolsa.es](mailto:atencion-cliente@norbolsa.es)

En la página web de Norbolsa se encuentra recogido el Servicio de Atención al Cliente, con el presente reglamento, indicándose cómo deben realizarse las quejas y reclamaciones.

**Tercero.-** Las obligaciones recogidas en el presente reglamento, se refiere 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 financieros de NORBOLSA 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, en particular del principio de equidad.

**Cuarto.-** La duración del mandato del presente Servicio es de cuatro años, pudiendo ser renovado por otro periodo de igual duración.

Serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese:

- El desarrollo de una actividad regular comercial con los clientes de NORBOLSA de las personas que componen el Servicio de Atención al Cliente.
- El despido o cese de la actividad en NORBOLSA de las personas que componen el Servicio de Atención al Cliente.
- La dimisión para el cargo en el Servicio de Atención al Cliente.
- El cese para el cargo en el Servicio de Atención al Cliente por el Consejo de Administración de la Sociedad.
- La finalización del mandato para el que han sido elegidos, siempre que no se les renueve por otro mandato como máximo.

**Quinto.-** El plazo para resolver las reclamaciones por parte del Servicio de Atención al Cliente es de dos meses como máximo.

**Sexto.-** Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones. 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) Motivo de la queja o reclamación, 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) 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 al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones se presentarán ante el Servicio de Atención al Cliente, bien personalmente, por carta, o por medio del correo electrónico habilitado por la Entidad.

El plazo máximo para interponer la queja o reclamación será de dos años desde que el reclamante tuviera conocimiento del hecho reclamado.

**Séptimo.-** 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 departamento o servicio de atención al cliente.  
Recibida la queja o reclamación 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 para resolver la reclamación o queja.
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, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
  - 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 e el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
  - c) 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 sean ajenas a la operativa y actuación de NORBOLSA.
  - d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
  - e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.  
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.
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.

**Octavo.-** Tramitación.

Los departamentos o servicios de atención al cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

**Noveno.-** Allanamiento y desistimiento.

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

**Décimo.-** 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 en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del 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 legislación, 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.

4. El cliente podrá acudir ante el Comisionado para la Defensa del Inversor en caso de disconformidad con la resolución del Departamento de Atención al Cliente.

**Undécimo.-** Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el servicio de atención al cliente, presentará ante el Consejo de Administración de NORBOLSA un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con 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 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.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Sociedad.