REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

WEALTH SOLUTIONS EUROPE, A.V., S.A.

Índice

Índice 2
1. Introducción y objetivos 3
Artículo 1. Introducción 3
Artículo 2. Objetivos del Reglamento 3
2. Servicio de Atención al Cliente 4
Artículo 3. Designación del titular y de la composición del Servicio 4
Artículo 4. Autonomía y medios 4
Artículo 5. Formación 4
3. Titular del Servicio de Atención al Cliente 5
Artículo 6. Condiciones del Titular del Servicio 5
Artículo 7. Duración del cargo de Titular 5
Artículo 8. Causas de incompatibilidad 5
Artículo 9. Terminación del cargo de Titular 5
4. Competencias del Servicio 6
Artículo 10. Competencias del Servicio 6
5. Obligaciones de la AV 7
Artículo 11. Obligación de colaboración 7
Artículo 12. Obligaciones de información 7
6. Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones 8
Artículo 13. Objeto 8
Artículo 14. Forma 8
Artículo 15. Plazo 8
7. Tramitación de las reclamaciones 9
Artículo 16. Admisión a trámite 9
Artículo 17. Tramitación 10
Artículo 18. Allanamiento y desistimiento 10
Artículo 19. Plazo para dictar la resolución 10
Artículo 20. Contenido y notificación de la resolución 10
8. Efectos de la reclamación 11
Artículo 21. Efectos de la resolución para el reclamante y para la AV 11
9. Informe Anual 11
Artículo 22. Informe Anual 11
10. Disposiciones finales 11
Artículo 23. Modificación del Reglamento 11
Disposición transitoria. Adaptación a la Ley 10/2025 12

1. Introducción y objetivos

Artículo 1. Introducción

El presente Reglamento de Defensa del Cliente se elabora en cumplimiento de los artículos 29 a 31 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la redacción dada por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (en adelante, "Ley 10/2025" o "LSAC"), que ha modificado sustancialmente el régimen de atención a la clientela en el sector financiero, elevando los estándares de organización, accesibilidad, procedimiento y supervisión exigibles.

Asimismo, se ha tenido en cuenta, en lo que permanece vigente, 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 (en adelante, "Orden ECO"). La Ley 10/2025 ha derogado expresamente los artículos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Orden ECO, permaneciendo en vigor, entre otros, su artículo 8, que exige que el Reglamento para la Defensa del Cliente sea aprobado por el Órgano de Administración y sometido a verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("CNMV").

Estas normas establecen la necesidad de que las empresas de servicios de inversión ("ESI") dispongan de un Servicio de Atención al Cliente especializado en atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes, y que aprueben un Reglamento para la Defensa del Cliente que regule la actividad de dicho Servicio.

En este contexto, el Órgano de Administración de Wealth Solutions Europe, A.V., S.A. (en adelante, "la AV") aprobó el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, "el Reglamento").

Artículo 2. Objetivos del Reglamento

El presente Reglamento tiene como objetivo fundamental regular los procedimientos internos establecidos por la AV para la protección de los derechos de los clientes y, en concreto, regular el Servicio de Atención al Cliente de la AV (en adelante, "el Servicio") como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la AV, incluidas aquellas derivadas de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por el departamento que hubiera prestado el servicio, todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002 y en la Orden ECO, antes mencionadas.

2. Servicio de Atención al Cliente

Artículo 3. Designación del titular y de la composición del Servicio

El Titular del Servicio será designado por el Órgano de Administración de la AV.

La designación será comunicada a la CNMV.

Asimismo, el Órgano de Administración de la AV será competente para aprobar la composición del Servicio, que deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que el Servicio tiene atribuidas por la legislación aplicable y el presente Reglamento.

Artículo 4. Autonomía y medios

La AV adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes departamentos comerciales u operativos de la AV, 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.

Asimismo, se asegurará que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, y que preste un servicio gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

El Servicio no empleará contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención al cliente, debiendo garantizar en todo caso la posibilidad de una atención personalizada por parte de un operador cuando así lo solicite el cliente. La atención se prestará teniendo en consideración las circunstancias personales del cliente (edad, situación de discapacidad, condición de persona extranjera y su situación administrativa, zona geográfica de residencia y nivel de competencias digitales), conforme al principio de prestación personalizada.

La AV establecerá los procedimientos y medios adecuados con objeto de permitir que el Servicio:

- Reciba en un plazo máximo de tres días hábiles las quejas o reclamaciones presentadas en las oficinas de la AV.
- Recabe de los distintos departamentos de la AV toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
- Emita la resolución de la queja o reclamación en el plazo establecido al efecto.

La AV adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 5. Formación

La AV deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros, incluyendo formación específica en materia de accesibilidad universal y de atención a personas consumidoras vulnerables, en especial personas con discapacidad o de edad avanzada.

En este sentido, la AV procurará que el personal del Servicio reciba la necesaria formación continuada en la materia.

3. Titular del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 6. Condiciones del Titular del Servicio

El Titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 7. Duración del cargo de Titular

El nombramiento del Titular del Servicio se producirá por tiempo indefinido, siendo revisado el cargo cuando se considere oportuno.

Artículo 8. Causas de incompatibilidad

No podrán ser elegidas para el cargo de Titular del Servicio aquellas personas que:

- Tengan antecedentes penales, se encuentren procesadas o respecto de las cuales se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.
- Estén inhabilitadas o suspendidas, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración y dirección de entidades.
- Tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la AV, o sean empleadas, directivas, administradoras o presten servicios profesionales a empresas competidoras de la AV.

Artículo 9. Terminación del cargo de Titular

El Titular del Servicio cesará en su cargo a la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la AV acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 3.

Asimismo, será cesado en el cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Incapacidad para el desarrollo de las actividades inherentes al cargo.
- Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- Que desaparezcan las circunstancias que motivaron su nombramiento.
- Renuncia.
- Incumplimiento grave de sus obligaciones.

Será competente para cesar al Titular el Órgano de Administración de la AV, quien deberá dejar constancia en el acuerdo del motivo del cese.

Una vez que el cargo quede vacante, el Órgano de Administración de la AV procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

4. Competencias del Servicio

Artículo 10. Competencias del Servicio

Es competencia del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes legal o contractualmente reconocidos, así como procurar que las relaciones entre la AV y sus clientes se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Asimismo, será competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección a la clientela y transparencia y de las normas de conducta del mercado de valores y, en particular, del principio de equidad.

En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Servicio:

- Resolver, en el plazo máximo de un mes, las quejas y reclamaciones que los clientes puedan plantear en relación con las operaciones, contratos o servicios de inversión y, en general, con todas las relaciones entre la AV y sus clientes, en las que, a juicio de éstos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos, incluidas las derivadas de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por el departamento que hubiera prestado el servicio.
- Resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos de la AV con respecto a sus relaciones con los clientes.
- Colaborar con los diferentes departamentos de la AV con objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia. En especial, colaborar con la Función de Cumplimiento Normativo.
- Colaborar, en el ámbito de sus atribuciones, en la elaboración de la normativa interna.
- Atender las solicitudes de información que efectúe el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- Asignar una clave identificativa a cada queja o reclamación, que permita al cliente el seguimiento de su tramitación, y mantener un registro electrónico interno de las quejas y reclamaciones recibidas.

5. Obligaciones de la AV

Artículo 11. Obligación de colaboración

La AV 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 AV adoptará las medidas que resulten necesarias para que el Servicio desempeñe las funciones atribuidas por la normativa aplicable y por el presente Reglamento.

En este sentido, la AV colaborará con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitará toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la AV están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.

Asimismo, la AV, a través de su Órgano de Administración, recibirá las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio y adoptará, en su caso, las decisiones que estime pertinentes.

Artículo 12. Obligaciones de información

La AV pondrá a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas abiertas al público y, en su caso, en su página web, en un apartado específico de fácil identificación, la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de la AV de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo máximo de un mes desde su presentación ante el Servicio.
- Los canales de comunicación disponibles con el Servicio, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la queja o reclamación presentada.
- El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- La dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con indicación de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular quejas y reclamaciones ante dicho organismo.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- El horario del Servicio de Atención al Cliente.

6. Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones

Artículo 13. Objeto

Los clientes podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que la AV haya conculcado con su actuación la normativa sobre transparencia y protección a la clientela, o cuando consideren que la AV haya incumplido, total o parcialmente, sus obligaciones legales o contractuales.

Artículo 14. 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 éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. No podrán presentarse quejas o reclamaciones por vía telefónica.

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

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada; número de D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 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 presentarse ante el Servicio en cualquier oficina de la AV, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

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

Artículo 15. Plazo

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de prescripción de la acción o derecho ejercitado, conforme a lo previsto en el contrato correspondiente o en la normativa reguladora que resulte de aplicación, y en todo caso caducará una vez transcurridos cinco años desde la producción de los hechos que la motivan sin que se hubiera presentado.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas.

7. Tramitación de las reclamaciones

Artículo 16. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la AV, ésta será remitida al Servicio, que procederá a la apertura de expediente.

La AV deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia del contenido, la fecha y la hora de presentación, a efectos del cómputo del plazo para resolver, asignando al cliente una clave identificativa que le permita seguir el estado de tramitación de su queja o reclamación.

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

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 le requerirá 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 un mes para la resolución de la queja o reclamación.

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.
- 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.
- Cuando las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la AV.
- Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Cuando haya transcurrido el plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones establecido en el artículo 15 de este Reglamento.
- Cuando el Servicio tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, en cuyo caso deberá abstenerse de tramitar dicha queja o reclamación.

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. Una vez conteste el interesado, si se mantuvieran 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 17. Tramitación

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como del departamento o departamentos implicados, 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, garantizando en todo caso el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Artículo 18. Allanamiento y desistimiento

Si, a la vista de la queja o reclamación, la AV rectificase su posición frente al reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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 Servicio podrá acordar la continuación del expediente 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 19. Plazo para dictar la resolución

El Servicio dispondrá de un plazo máximo de un mes, a contar desde la presentación de la queja o reclamación o desde que se complete la documentación necesaria, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Artículo 20. Contenido y notificación de la resolución

Las resoluciones del Servicio que decidan 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. 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 Servicio de Reclamaciones de la CNMV, tal y como recoge la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Una vez dictada la resolución, será notificada al reclamante en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha de la resolución, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que cumplan los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, a través del

mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

8. Efectos de la reclamación

Artículo 21. Efectos de la resolución para el reclamante y para la AV

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas.

En caso de que la resolución sea favorable al reclamante, y previa conformidad de la AV, ésta se ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en ella se obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

9. Informe Anual

Artículo 22. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Órgano de Administración de la AV un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá, como mínimo, el siguiente contenido:

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Valoración de la suficiencia de los medios humanos, materiales y técnicos puestos a disposición del Servicio, conforme al artículo 4 de este Reglamento.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación, incluidas, en su caso, aquellas encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la AV y sus clientes.

Asimismo, la AV 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 se integrará en la memoria anual de la AV.

10. Disposiciones finales

Artículo 23. Modificación del Reglamento

El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por acuerdo del Órgano de Administración de la AV, de conformidad con la normativa de transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

Cualquier modificación deberá ser sometida a la aprobación del Órgano de Administración de la AV y a verificación de la CNMV, de conformidad con lo previsto en el artículo 8 de la Orden ECO, con carácter previo a su entrada en vigor y aplicación.

Disposición transitoria. Adaptación a la Ley 10/2025

La presente actualización del Reglamento se aprueba en cumplimiento de la disposición transitoria única de la Ley 10/2025, que establece un plazo de doce meses desde su entrada en vigor (28 de diciembre de 2025) para que las entidades adapten sus servicios de atención a la clientela a las nuevas exigencias legales, plazo que vence el 28 de diciembre de 2026.