



RBC DEXIA
INVESTOR SERVICES

Del Reglamento y el Servicio de Atención al Cliente

Capítulo Primero.- De la Regulación y Designación

Artículo Primero. Reglamento.

1. Reglamento.

El presente reglamento regula funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante el Servicio) de RBC Dexia Investor Services España S.A. (en adelante el Banco).

2. Adhesión.

Las entidades del grupo RBC Dexia Investor Services España (en adelante las entidades), de acuerdo lo dispuesto en la normativa, podrán adherirse al Servicio del Banco por acuerdo de su órgano de administración.

Artículo Segundo. Titulares.

1. Requisitos.

El o los titulares del Servicio serán empleados del Banco cuya honorabilidad y experiencia resulten adecuados para ejercer las funciones en el Servicio. No podrán ser titulares en ningún caso empleados adscritos a las áreas comerciales u operativas del Banco.

2. Designación.

Los titulares del Servicio serán designados por el consejo de administración del Banco.

Artículo Tercero. Independencia.

El Servicio actuará siguiendo estrictamente lo dispuesto en este Reglamento, los contratos y la normativa aplicable. El Servicio decidirá atendiendo a la normativa y los contratos, y el cumplimiento de los principios de buena fe y la equidad en las prestaciones, evitando en todo caso los conflictos de interés. El Servicio estará funcional y materialmente separado de las áreas comerciales u operativas del Banco o las entidades y contará con una dotación de medios adecuada para el cumplimiento de su función.



Capítulo Segundo.- De la duración y causas de la terminación del cargo

Artículo Cuarto. Duración del cargo

La designación de los titulares del Servicio tendrá una duración de dos años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces se considere oportuno.

Artículo Quinto. Terminación del cargo

El los titulares cesarán en sus funciones por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Expiración del plazo para el que fueron nombrados, salvo que se acordara su renovación en la forma establecida en el artículo anterior.
- b. Muerte, incapacidad sobrevenida o pérdida de los requisitos que motivaron su elegibilidad.
- c. Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d. Renuncia.
- e. Extinción de la relación laboral con el Banco o suspensión de la misma que impida el ejercicio efectivo de las funciones en el Servicio.
- f. Decisión del Banco, por acuerdo del consejo de administración, fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

En caso de vacante, el Banco procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

Capítulo Tercero.- De las funciones del servicio y materias excluidas.

Artículo sexto. Funciones del cargo

Son funciones del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de las entidades, 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 reclamaciones que los clientes le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en general, con todas las relaciones entre las entidades y sus clientes y en que, a juicio de éstos, hubiesen tenido un tratamiento que ellos estimen negligente o injusto. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que las entidades les sometan respecto a sus relaciones con sus clientes cuando lo consideren oportuno. En ambos supuestos el Servicio podrá intervenir como mediador entre clientes y entidades al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambas partes.
- b. Presentar, formular y realizar ante las entidades, 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 las las entidades y sus clientes.

Artículo Séptimo. Materias excluidas

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio, y son causa de inadmisión:

- a. Las relaciones entre las entidades y sus empleados.
- b. Las relaciones entre las entidades y sus accionistas.
- c. Las relaciones entre las entidades y sus proveedores o contrapartidas que no sean considerados usuarios de servicios financieros o bancarios.
- d. Las cuestiones que se refieren a las decisiones de las entidades relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas.
- e. Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial, administrativa o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de las entidades contra sus clientes.
- f. Las que puedan plantearse por clientes de las entidades que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.
- g. Las que omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- h. Aquellas en las que 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 este reglamento.
- i. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.



RBC DEXIA
INVESTOR SERVICES

- j. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones de este reglamento.

Capítulo Cuarto.- De las obligaciones de las entidades en relación con el servicio.

Artículo Octavo. Obligaciones de las entidades.

Las entidades adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Servicio y para asegurar la total independencia de su actuación:

En particular, corresponde a las entidades:

- a. Remitir inmediatamente al Servicio las reclamaciones que se presenten en sus oficinas.
- b. Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.
- c. Informar a los clientes de la existencia y funciones del Servicio, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dichos clientes para presentar sus reclamaciones y forma de imponerlas.

A los efectos de un mejor funcionamiento del Servicio, cada una de las entidades encargará una persona la relación entre la entidad y el Servicio, de forma que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del Servicio respecto a las reclamaciones o cuestiones suscitadas en relación a esa Entidad se lleven a cabo a través de esa persona.



De las reclamaciones y cuestiones de su tramitación

Capítulo Primero.- Del objeto, forma y requisitos y plazo para la presentación de reclamaciones y cuestiones.

Artículo Noveno. Objeto

Los clientes de cualquiera de las entidades pueden dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio de dichas Entidades hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo en los casos excluidos por el Artículo séptimo de este Reglamento.

Artículo Décimo. Requisitos y Forma

1. Requisitos.

Las reclamaciones de los clientes se presentarán en un documento escrito que cumpla los siguiente requisitos:

- 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. Entidad contra la que reclama, 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. Declaración expresa 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. Lugar, fecha y firma.
- f. Documentación anexa. Desde la presentación hasta la resolución de la reclamación, el reclamante podrá aportar cuanta documentación considere oportuna en que funde su reclamación.

2. Lugar de presentación.

Las reclamaciones podrán enviarse a cualquiera de las oficinas de las entidades, y a las direcciones que se señalan a continuación a tal efecto, de modo que, en todo caso, las reclamaciones y demás correspondencia dirigidas al Servicio sean recibidas por éste.



RBC DEXIA
INVESTOR SERVICES

Por escrito:

A la Atf. del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

RBC Dexia Investor Services España

C/ Fernando el Santo nº 20

28010 MADRID

Teléfono 91 360 99 00

Fax 91 360 99 01

3. Confirmación.

El cliente tiene derecho a obtener confirmación de la presentación de la reclamación.

La confirmación se realizará mediante sello de entrada en las copias que el cliente presente junto con la reclamación, o por comunicación escrita remitida por la misma vía en que se presente la reclamación, a la dirección que se indique en la misma.

La confirmación no presupone la admisión a trámite de la reclamación.

De la presentación de una reclamación se dará cuenta inmediata a la entidad reclamada, incluyendo en la comunicación el contenido de la reclamación.

4. Coste.

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

Artículo Undécimo. Plazo.

La presentación de una reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que se hubiese producido o descubierto el hecho o hechos determinantes de la reclamación. Las reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas. En todo caso, el Servicio dará traslado a la entidad interesada de cualquier reclamación que le afecte.

Artículo Duodécimo. Presentación de cuestiones por las entidades.

Cualquiera de las entidades podrá someter a la consideración y resolución del Servicio cualquier cuestión que pudiera ser objeto de reclamación del cliente, cuando ésta no hay sido interpuesta. La respuesta de la consulta vinculará la actuación de la entidad.



Capítulo Segundo.- De la tramitación.

Artículo Decimotercero. Admisión a trámite.

Recibida la reclamación o planteada la cuestión, el Servicio de oficio, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y admisible.

Si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite, comunicando su decisión la entidad y al cliente.

Si entendiéndose que para su decisión sobre la admisión necesitara conocer datos que debe facilitarle la entidad, el Servicio solicitará la información que precise a la entidad reclamada.

Si después de iniciada la tramitación del asunto el Servicio tuviese conocimiento de la concurrencia previa a la presentación de aquél de una de las circunstancias recogidas en el Artículo Séptimo o de que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el Servicio cerrará el expediente, comunicando su decisión a la entidad y al cliente.

Rechazada la admisión a trámite de una reclamación o cuestión, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

Artículo decimocuarto. Tramitación.

Admitida a trámite una reclamación o cuestión, el Servicio requerirá a la entidad reclamada para que alegue por escrito lo que estime oportuno.

Recibidas las alegaciones de la entidad, las estudiará junto con la documentación presentada por las partes.

El Servicio podrá dirigirse a la entidad y al cliente solicitando los informes y datos que juzgue necesarios para la resolución del caso. Dentro del plazo para resolver, el Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

Artículo Decimoquinto. Arreglo amistoso.

El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ellos y el Servicio dará por concluido el caso. Lo mismo hará si unilateralmente en cualquier momento la entidad se allanase a la petición del cliente o éste retirase su reclamación.



Artículo Decimosexto. Plazo para dictar la resolución.

El Servicio dictará su resolución en un plazo no superior a dos meses contados a partir de la recepción de la reclamación en el Servicio.

Artículo Decimoseptimo. Contenido de la resolución.

Las resoluciones del Servicio que decidan las cuestiones a él sometidas serán siempre motivadas. Para dictarlas tendrá en cuenta las normas jurídicas aplicables al caso, los usos de comercio, las practicas de los mercados financieros buscando una solución equitativa de la cuestión planteada. Una vez dictada la resolución será de inmediato notificada a las partes.

Capítulo Tercero.- De los efectos de la resolución.

Artículo Decimoctavo. Efectos de la resolución para el cliente.

El cliente no está obligado a aceptar la resolución del Servicio y caso de no aceptarla podrá ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas. Si la aceptase deberá comunicarlo al Servicio por escrito en el plazo de treinta días, pasado el cual sin respuesta se entenderá que la rechaza.

Artículo Décimonoveno. Efectos de la resolución para las entidades.

Las entidades están obligadas a aceptar la resolución del Servicio siempre que lo haga el cliente en la forma y con los requisitos señalados en el artículo anterior. A estos efectos el Servicio comunicará a la entidad inmediatamente la aceptación del cliente. La entidad ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes, salvo que dadas 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 a la entidad la aceptación del cliente.

Artículo Vigésimo. Suspensión de acciones.

El cliente que presente una reclamación deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto hasta que el Servicio le comunique su resolución. De la misma forma, la entidad que plantee una cuestión suspenderá toda acción legal contra el cliente hasta la resolución correspondiente del Servicio. En caso de incumplimiento de este requisito el Servicio archivará las actuaciones sin más trámite.



RBC DEXIA
INVESTOR SERVICES

De las informaciones a facilitar las entidades, de la Memoria y del Presupuesto

Capítulo Primero.- De las informaciones a facilitar.

Artículo Vigésimoprimer. Informaciones a facilitar por la entidad.

Con independencia de las cuestiones y reclamaciones planteadas ante el Servicio, éste podrá dirigir en cualquier momento a las entidades requerimientos, notificaciones, preguntas generales o concretas de la actividad de las entidades que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, resultarán de interés para los derechos de los clientes. Las entidades deberán contestar la solicitud del Servicio en el plazo máximo de un mes. Tanto las solicitudes como su contestación se realizarán a través de las personas que cada entidad haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el Servicio.

Capítulo Segundo.- De la Memoria.

Artículo vigésimosegundo. De la Memoria.

Dentro del primer trimestre, de cada año el Servicio presentará a los consejos de administración de las entidades una Memoria explicativa del desarrollo de su función durante el año precedente. Podrá incluirse en ella recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre las entidades y sus clientes. Asimismo, las entidades podrán acordar la publicación de aquellas resoluciones que crean convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Un resumen de dicha memoria se incluirá en la Memoria anual de la entidad.