

# Reglamento para la defensa del cliente

La aprobación del presente reglamento para la defensa del cliente (en adelante, el “**Reglamento**”) tiene como finalidad dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras (en adelante, la “**Orden**”), en particular, en las disposiciones del artículo 8 de la referida Orden y a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en adelante, la “**Ley 7/2017**”).

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de Mora Wealth Management España, SV, SAU (en adelante, la “**SV**”), que establece los medios y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección de los clientes a fin de que sus quejas y reclamaciones sean atendidas y resueltas.

## 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y el procedimiento a seguir por el Servicio de Atención al Cliente de la SV (en adelante, el “**Departamento de Atención al Cliente**”).

## 2. Definiciones

Salvo que expresamente se indique lo contrario o que de su contexto resulte otra interpretación, los siguientes términos tendrán en el presente Reglamento el significado que se establece a continuación:

- a) Clientes: las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por la SV.
- b) Consumidor: toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.
- c) No consumidor: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, por sí misma o a través de otra persona a su cargo o en su nombre, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión
- d) Quejas o reclamaciones: las presentadas por los usuarios que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros o del principio de equidad.

Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la SV.

Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán asimismo referidas a las quejas.

## 3. Ámbito de aplicación

Las obligaciones recogidas en este Reglamento se refieren a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por cualquier persona física o jurídica, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de servicios financieros prestados por la SV 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 a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

## 4. Nombramiento, renovación y cese

El Consejo de Administración de la SV nombrará al titular del Departamento de Atención al Cliente (en adelante, el “Titular del Departamento de Atención al Cliente”), que será una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con el conocimiento y la experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

No podrán ejercer el cargo del titular del Departamento de Atención al Cliente quienes estén sujetos a alguna de las incompatibilidades o causas de inelegibilidad siguientes:

- Desarrollar funciones en departamentos comerciales u operativos de la Entidad;
- Prestar servicios profesionales a empresas competidores de la Entidad, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
- Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente.
- Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

Tanto el nombramiento del Titular del Departamento de Atención al Cliente como su sustitución se comunicará a la CNMV. El nombramiento del Titular del Departamento de Atención al Cliente se hará con mandato indefinido y dicho titular podrá ser cesado por las siguientes causas:

- (i) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- (ii) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- (iii) Por renuncia expresa.
- (iv) En cualquier momento, por decisión del Consejo de Administración de la SV, siempre que ésta se dicte exclusivamente por concurrencia de causas graves y justificadas.

El Titular del Departamento de Atención al Cliente podrá inhibirse y delegar en otra persona cuando concurren circunstancias que menoscaben su imparcialidad y objetividad.

## 5. Funciones

El departamento de atención al cliente será competente para conocer toda queja o reclamación interpuesta contra la SV, sin exclusión alguna por razón de fondo, cuantía o cualquier otro criterio.

El departamento de atención al cliente será el órgano responsable de proteger los derechos e intereses legítimos de los clientes en sus relaciones con la SV, derivados de sus relaciones contractuales mutuas, atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presenten, de conformidad con lo previsto en este Reglamento, y procurar que las relaciones con la clientela se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En concreto, las funciones del Departamento de Atención al Cliente son las siguientes:

- (i) Recibir las quejas o reclamaciones presentadas, en los términos del artículo tercero anterior, por los clientes de la SV.
- (ii) Tramitar dichas quejas o reclamaciones según el procedimiento establecido en el presente Reglamento y resolver las mismas dentro de los plazos y con las formalidades exigidas por el mismo.
- (iii) Registrar las reclamaciones recibidas conservando un registro interno.
- (iv) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por 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 la Orden ECO) en su artículo 9, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de este Reglamento.
- (v) Presentar ante la SV informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre la SV y sus clientes.
- (vi) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función al que se refiere el artículo 17 de la Orden ECO, de

conformidad con lo establecido en el artículo 18 de este Reglamento.

- (vii) Atender en nombre de la SV los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

## 6. Deber de colaboración

La SV velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que se facilita al Departamento de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Los procedimientos previstos para la transmisión de la información al Departamento de Atención al Cliente por la SV responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## 7. Iniciación del procedimiento: presentación de quejas o reclamaciones

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. El escrito deberá contener los datos siguientes:

- (i) Identificación del interesado (nombre, apellidos, DNI y domicilio) o, en su caso, de su representante (acreditando debidamente tal representación).
- (ii) Motivo de la queja o reclamación, aportando los medios de prueba (particularmente documentales) de que disponga.
- (iii) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación, en su caso.
- (iv) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación. En caso de no indicarse nada, se estará a lo dispuesto en el artículo 16 siguiente.
- (v) Declaración de que el interesado 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.
- (vi) Lugar, fecha y firma del interesado.

El interesado deberá aportar, junto con el escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación.

Los clientes tendrán derecho a presentar sus quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente, con sujeción a las normas del presente Reglamento, a través de los medios siguientes:

- (i) Mediante presentación de las mismas en el Departamento de Atención al Cliente (véase el **Anexo I**).
- (ii) A través de la dirección de correo electrónico correspondiente al Departamento de Atención al Cliente facilitado a tal fin por la SV (pudiéndose remitir por esta vía, en su caso, las correspondientes pruebas documentales que acompañen la queja o reclamación) (véase el **Anexo I**).
- (iii) Mediante correo ordinario dirigido al Departamento de Atención al Cliente, enviando la queja o reclamación a la dirección facilitada a tal fin (véase el **Anexo I**).

## 8. Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones

Los clientes dispondrán de un plazo de dos (2) años para presentar sus quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviere conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Departamento de Atención al Cliente fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no será admitida por éste para su tramitación, y así se comunicará oportunamente al cliente de la forma estipulada en el artículo 15 siguiente.

## 9. Plazo para la resolución de quejas o reclamaciones

Las quejas y reclamaciones recibidas por el Departamento de Atención al Cliente deberán ser resueltas por el mismo en el plazo máximo de dos (2) meses, desde el momento de la recepción, ante el Departamento de Atención al Cliente, del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, con las correspondientes pruebas documentales.

Asimismo, el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV (en caso de consumidor, no necesita esperar que transcurran los dos (2) meses, puede presentar reclamación a CNMV a partir de un (1) mes), en la forma que CNMV tenga establecida y en los plazos que se especifican en el artículo 14.

## 10. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la SV, en caso de que no hubiera sido resuelta a favor del cliente por el servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente.

El plazo previsto en el artículo 9 comenzará a contar, en cualquier caso, desde la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, con las correspondientes pruebas documentales por el Departamento de Atención al Cliente. A estos efectos, el Departamento de Atención al Cliente deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de recepción a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del expediente.

Si la identidad del interesado no se encontrase suficientemente acreditada, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si no lo hiciese así se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el interesado para subsanar los errores a que se refiere este párrafo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos (2) meses previsto en el artículo 9 anterior.

## 11. Inadmisión

Únicamente podrá rechazarse la admisión a trámite de 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 se encuentren pendientes 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 el artículo tercero anterior.
- (iv) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya 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 establecido en el artículo noveno anterior.
- (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, el Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

En caso de que la queja o reclamación se entienda no admisible a trámite, por cualquiera de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) 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.

## 12. Tramitación

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

### **13. Allanamiento y desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación la SV rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al Departamento de Atención del Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado, que deberá ser asimismo comunicado por escrito. En ambos 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.

### **14. Finalización del procedimiento y notificación**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos (2) meses a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación en el Departamento de Atención al Cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá 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.

Igualmente, la decisión deberá contener una referencia expresa a la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha por cualquiera de los medios a que hace referencia el artículo siguiente.

En caso de disconformidad con la resolución del departamento de atención al cliente de la SV (si se trata de un consumidor puede acudir a CNMV incluso si no hay contestación del departamento, tal y como se indica a continuación), el reclamante dispondrá de los siguientes plazos máximos para poder acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV:

- Si el reclamante tiene la condición de consumidor de acuerdo con la Ley 7/2017, contará con el plazo de un (1) año desde que el departamento de atención al cliente haya admitido su resolución, o de no haberla emitido, desde que debió resolver la queja o reclamación, pudiendo presentar la reclamación una vez transcurrido el plazo de un (1) mes desde que se presentó la reclamación al departamento de atención al cliente.
- Si el reclamante no tiene la condición de consumidor, contará con un plazo de seis (6) años desde la producción del hecho causante, una vez transcurrido el plazo de dos (2) meses del que dispone el departamento de atención al cliente para dicta resolución.

El plazo de resolución por parte del Servicio de Reclamaciones de la CNMV dependerá de los plazos establecidos por este organismo en cada momento.

## 15. Comunicaciones

Todas las notificaciones y comunicaciones a que hace referencia el presente Reglamento podrán realizarse por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que 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 en cuanto a la comprobación de la idoneidad y demás circunstancias del interesado.

Para la determinación del modo en que deben realizarse las oportunas notificaciones al interesado, el Departamento de Atención al Cliente estará, en primer lugar, a lo que aquél hubiera designado de forma expresa en su escrito de queja o reclamación, tal y como dispone el artículo 7 anterior. En caso de que el interesado no hubiera designado en su escrito el modo en que desea recibir las correspondientes notificaciones, el Departamento de Atención al Cliente las cursará a través del mismo medio por el que el interesado hubiera presentado su escrito de queja o reclamación.

## 16. Información a los clientes

La SV deberá facilitar a los clientes, por los medios adecuados, información sobre la existencia y funciones del departamento de atención al cliente, de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y del procedimiento para su formulación.

A tal fin, en el domicilio social, y en su caso, en todas las oficinas abiertas al público, así como en la página web de la SV deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- (i) La existencia del Departamento de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- (ii) La obligación, por parte de la SV, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos (2) meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente.
- (iii) Indicación de la dirección postal y electrónica de los servicios de Reclamaciones de la CNMV que atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, así como la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante dicho organismo.
- (iv) El presente Reglamento para la defensa del cliente.
- (v) Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

## 17. Relación con el servicio de reclamaciones de la CNMV

La SV atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través del Departamento de Atención al Cliente.

La remisión de las alegaciones y del correspondiente soporte documental al reclamante a que se refiere el segundo párrafo del apartado 1 del artículo 11 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, de procedimiento de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, deberá ser ejecutada por la SV directamente, acreditando, llegado el caso, la referida remisión.

## 18. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el órgano de administración de la SV un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá 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 interesado.
- (iii) Criterios generales contenidos en las decisiones.

- (iv) 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 SV.

## **19. Aprobación del Reglamento para la Defensa del Cliente**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el órgano de administración de la SV.

## **20. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente**

Cualquier modificación del presente Reglamento deberá realizarse por escrito y someterse a la aprobación del órgano de administración de la SV.



## ANEXO I

### I. Dirección del Departamento de Atención al Cliente

Dirección: Av. Diagonal, 640, planta 1, local D-1, Barcelona

Código postal: 08017

Correo electrónico: [client@morawealth.es](mailto:client@morawealth.es)



**MORA WEALTH MANAGEMENT ESPAÑA SV, SAU**

**Barcelona**

Av. Diagonal, 640  
Edifici Alta Diagonal  
1ª planta - Local D-1  
08017 Barcelona  
T. 93 122 65 00

**Madrid**

C/ Marqués de Villamagna, 3  
Torre Serrano - Planta 7  
28001 Madrid  
T. 91 078 62 74

**San Sebastián**

sansebastian@morawealth.es  
T. 91 078 62 74

[morawealth.es](http://morawealth.es)

*Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona,  
Tomo 47198, Folio 65, Hoja 544419, inscripción primera  
Regulada por la CNMV con Sociedad de Valores con el N° de Registro 293*