

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
DE R3 PWM AGENCIA DE VALORES, S.A.

REGISTRO DOCUMENTAL

Responsable Proceso:	Responsable del Servicio de Atención al Cliente

1.- CONTROL DE EDICIONES

FECHA	EDICIÓN	CONCEPTO	MODIFICACION REALIZADA	APARTADOS / PAG. O CONTROL REVISION
08-sep-2016	01	Creación del documento		
30-oct-2026	02	Actualización normativa	Actualización a Ley 10/2025	Adecuación modelo CNMV

2.- NIVEL DE DIFUSION

FECHA	CODIGOS DEPARTAMENTOS					
12-sep-2016	GENERAL					
30-oct-2026	GENERAL					

ÍNDICE

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES. 4
ARTÍCULO 1. OBJETO 4
ARTÍCULO 2. NORMATIVA APLICABLE 4
ARTÍCULO 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 4
ARTÍCULO 4. AUTONOMÍA Y MEDIOS 5
ARTÍCULO 5. PUESTA DE INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES 5
CAPÍTULO II. TITULAR DEL SAC 6
ARTÍCULO 6. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SAC 6
ARTÍCULO 7. MANDATO 6
ARTÍCULO 8. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE EN CARGO 6
CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES 7
ARTÍCULO 9. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN 7
ARTÍCULO 10. FORMA DE PRESENTACIÓN 7
ARTÍCULO 11. INICIO DEL PROCEDIMIENTO 7
ARTÍCULO 12. ADMISIÓN A TRÁMITE 8
ARTÍCULO 13. RECHAZO 8
ARTÍCULO 14. TRAMITACIÓN 9
ARTÍCULO 15. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO 9
ARTÍCULO 16. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN 9
ARTÍCULO 17. PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS AL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL ORGANISMO O AUTORIDAD SUPERVISORA COMPETENTE 10
CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL 10
ARTÍCULO 18. INFORME ANUAL 10

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1. OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos, estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente ("SAC") de la Entidad y el derecho que asiste a sus Clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

A este respecto se entiende por queja o reclamación cualquier manifestación relativa a la defectuosa provisión del producto o prestación del servicio objeto del contrato suscrito o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras denominaciones análogas. Igualmente, se entienden como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

ARTÍCULO 2. NORMATIVA APLICABLE

Los requisitos, estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente la Entidad están sujetos a las disposiciones previstas en:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero
- 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.
- Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

ARTÍCULO 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El SAC de la Entidad es un servicio gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio, evaluable y que presta sus servicios en horario de atención comercial.

El SAC está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, ha adoptado las acciones necesarias para que su personal disponga de formación y capacitación especializada, que garanticen la eficacia en la gestión que realiza, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada, proporcionando la formación y capacitación continuada necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

El SAC de la Entidad, que garantiza el nivel mínimo de calidad conforme a la normativa aplicable, ha sido diseñado utilizando medios y soportes que siguen los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.

La Entidad pone a disposición de sus Clientes canales presenciales, telefónicos y telemáticos para el servicio de atención al cliente, a través de sus oficinas abiertas al público, el teléfono habilitado a tal efecto y la dirección de correo electrónico del Servicio de Atención al Cliente. Dichos canales atienden al principio de prestación personalizada y tienen en consideración la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa, las características de la zona geográfica de residencia y el nivel de competencias digitales de las personas que se dirijan al servicio, entre otras circunstancias. La atención telefónica o electrónica garantizará una atención personalizada, de conformidad con los requisitos establecidos en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

ARTÍCULO 4. AUTONOMÍA Y MEDIOS

El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las reclamaciones, encontrándose separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, de modo que se garantiza que tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, y se eviten conflictos de interés, permitiendo a sus Clientes la percepción de este servicio como aquel cuya finalidad es facilitar información o resolver quejas o reclamaciones. En la adopción de dichas medidas, la Entidad ha tenido en cuenta los criterios marcados por las guías supervisoras de las autoridades de supervisión correspondientes.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Entidad ha adoptado las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC al resto de servicios de la Entidad responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En ningún caso, el SAC aprovechará la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estas estuvieran directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación, e implicara, en todo caso, una mejora en las condiciones de prestación del servicio o del precio.

ARTÍCULO 5. PUESTA DE INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES

La Entidad pone a disposición de sus Clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, en un apartado específico de fácil identificación, la siguiente información sobre el Servicio de Atención al Cliente (SAC):

a) **Existencia del Servicio de Atención al Cliente y datos de contacto**. La Entidad dispone de un Servicio de Atención al Cliente, de carácter gratuito, encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus Clientes, cuyos datos de contacto son los siguientes:
   - Dirección postal: Calle Fruela, 5 B, 33007 Oviedo.
   - Dirección electrónica: sac@r3pwm.com.
   - Teléfono de información y asistencia: 985 200 204.

b) **Plazo de resolución**. La Entidad atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones presentadas por sus Clientes en el plazo máximo **de un mes** desde su presentación.

c) **Canales de comunicación y registro de las reclamaciones.** Las quejas y reclamaciones podrán presentarse presencialmente en las oficinas de la Entidad, mediante correo postal o a través de la dirección de correo electrónico indicada anteriormente.
   El teléfono estará disponible como canal de información y asistencia, sin que puedan presentarse formalmente quejas o reclamaciones por vía telefónica.
   La Entidad acusará recibo de las quejas y reclamaciones presentadas, dejando constancia de su contenido, fecha y hora de presentación y asignándoles una referencia identificativa que será comunicada al interesado.

d) **Seguimiento de las reclamaciones:** Los Clientes podrán consultar el estado de tramitación de sus quejas o reclamaciones contactando con el SAC a través de los canales de atención indicados anteriormente, facilitando la referencia identificativa asignada, previa comprobación de su identidad cuando resulte necesaria.

e) **Comunicación de las resoluciones:** Las resoluciones se comunicarán por escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, a través del medio expresamente elegido por el Cliente o, en su defecto, del utilizado para presentar la queja o reclamación.

f) **Reglamento de funcionamiento del SAC:** El presente Reglamento se encuentra a disposición de los Clientes en las oficinas abiertas al público de la Entidad, así como en su página web, en el apartado correspondiente al Servicio de Atención al Cliente.

g) **Normativa aplicable:** El Servicio de Atención al Cliente se rige por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros y, en particular, por las disposiciones recogidas en el artículo 2 del presente Reglamento.
h) **Horario de atención.** El horario de atención del Servicio de Atención al Cliente será de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.

CAPÍTULO II. TITULAR DEL SAC

ARTÍCULO 6. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SAC

El Consejo de Administración, nombrará a un Titular del SAC (el "Titular del SAC"), cuya designación será comunicada a la CNMV. En todo caso, el Titular del SAC deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. A estos efectos, se entiende que:

a) Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
b) Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad.

La Entidad ha adoptado las acciones necesarias para que el personal del departamento de atención cuente con formación y capacitación especializada, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada, proporcionando la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

ARTÍCULO 7. MANDATO

El nombramiento del Titular del SAC tendrá una duración indefinida.

ARTÍCULO 8. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE EN CARGO

No podrán ejercer el cargo de Titular del SAC aquellas personas sobre las que recaiga alguna de las siguientes situaciones:

- Desarrollar funciones comerciales u operativas en la Entidad.
- Prestar servicios profesionales a empresas competidoras 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 SAC.
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades, o que tengan antecedentes penales por delitos dolosos.
- Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

El Titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Causar baja en la relación laboral o de servicios profesionales con la Entidad por cualquier causa.
- Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.

- Por renuncia expresa.
- En cualquier momento, por decisión motivada del Consejo de Administración de la Entidad.
- Por pérdida de los requisitos y condiciones necesarios para poder ser elegido Titular del SAC.
- Por incurrir en cualquiera de las causas de inelegibilidad o incompatibilidad previstas en este mismo artículo.

Será competente para cesar al Titular del SAC el Consejo de Administración de la Entidad, debiendo dejar constancia de la decisión del motivo del cese. Una vez el cargo quede vacante, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular del SAC dentro de los treinta días hábiles siguientes al que se produjo la vacante.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo Titular del SAC no suspenderá el plazo para resolver una Queja o Reclamación.

CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES

ARTÍCULO 9. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Los Clientes podrán presentar las quejas y reclamaciones ante la Entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de dos (2) años, a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

ARTÍCULO 10. FORMA DE PRESENTACIÓN

La presentación de las quejas o reclamaciones puede 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, no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica.

La presentación de quejas o reclamaciones podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el SAC sea dirigido a Clientes sitos en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos para la presentación de las quejas o reclamaciones se realizará a través de la dirección de correo electrónico habilitada por la Entidad para el Servicio de Atención al Cliente (sac@r3pwm.com), y se ajustará a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Los canales electrónicos o telemáticos puestos a disposición de los Clientes cumplirán los requisitos establecidos en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

ARTÍCULO 11. INICIO DEL PROCEDIMIENTO

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 al 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 la persona 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.

Asimismo, la persona 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 o reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente y en cualquier oficina abierta al público de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada por la Entidad a tal fin.

ARTÍCULO 12. ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la queja o reclamación por la Entidad, ésta es remitida al SAC, sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de resolución comienza a contar desde la presentación ante la Entidad de la queja o reclamación.

En todo caso, se acusará recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, y dejar constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles. La Entidad se asegurará de disponer de los datos necesarios para la entrega del justificante, solicitándolos al interesado cuando no hayan sido facilitados directamente por este.

A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier queja o reclamación interpuesta por el Cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permite el seguimiento por el Cliente del estado de tramitación de su queja o reclamación.

Recibida la queja o reclamación por el SAC, se procede 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.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad de la persona 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 la persona reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior interrumpe el cómputo del plazo de resolución de la queja o reclamación previsto en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 13. RECHAZO

Sólo se rechazará la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
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 o 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.
d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos.
e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones previsto en el presente Reglamento.

f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

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.

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. Dicho plazo de diez días interrumpirá el cómputo del plazo de resolución de la queja o reclamación previsto en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 14. TRAMITACIÓN

El SAC recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto de la persona 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.

ARTÍCULO 15. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con la persona 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.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o 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.

ARTÍCULO 16. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada por el Cliente ante la Entidad.

En los casos en los que no sea posible resolver las quejas o reclamaciones en los plazos indicados, por motivos no imputables a la empresa que forma parte de la relación contractual, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

La decisión estará siempre debidamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, contestando a todas las cuestiones expuestas por el Cliente y 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.

En caso de ser contraria a las pretensiones del Cliente, se comunicará en la misma de forma expresa la posibilidad abierta al Cliente de acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo o la autoridad supervisora competente, así como el modo de hacerlo.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la reclamación o queja.

La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya presentado la queja o reclamación el Cliente.

ARTÍCULO 17. PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS AL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL ORGANISMO O AUTORIDAD SUPERVISORA COMPETENTE

Para la presentación de reclamaciones y quejas ante el Servicio de Reclamaciones del organismo o autoridad supervisora competente será imprescindible acreditar haberlas formulado, previamente y por escrito, ante la entidad, debiendo acreditar, asimismo, que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación o queja sin que haya sido resuelta o haya sido denegada la admisión o desestimada su petición.

Los plazos y requisitos para la admisión y tramitación de la reclamación por parte del Servicio de Reclamaciones del organismo o autoridad supervisora competente serán los establecidos por dichos organismos o autoridades.

CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL

ARTÍCULO 18. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el consejo de administración de la Entidad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

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 Entidad.