

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE JB CAPITAL MARKETS, S.V., S.A.U.

Las entidades que prestan servicios de inversión y/o auxiliares tienen la obligación legal de tener un departamento de servicio de atención al cliente (en adelante, "**Departamento de Servicio de Atención al Cliente**"), de conformidad con lo previsto en el artículo 16.2 de la Directiva 2014/65/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros (en adelante, "**Directiva MiFID II**") y en el artículo 26 del Reglamento (UE) 2017/565, de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha directiva (en adelante, "**Reglamento 2017/565**"). En este sentido, 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, establece los requisitos y procedimientos que debe cumplir el departamento y servicio de atención al cliente, así como el defensor del cliente, en la medida en que establece un régimen concreto y funcional cuyo objeto es la resolución de las quejas y reclamaciones. Dicha Orden se complementa con lo dispuesto en 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 Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El presente reglamento del departamento de servicio de atención al cliente (en adelante, el "**Reglamento**") establece el procedimiento que JB Capital Markets S.V., S.A.U. (en adelante, "**JB Capital**" o la "**Sociedad**") debe seguir en relación con las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas que reúnan la condición de cliente de los servicios financieros prestados por la Sociedad, que no puedan ser resueltas de forma ordinaria por los interlocutores usuales de sus respectivos clientes.

En este sentido, la resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes comenzará por ofrecer al cliente una atención inmediata por el empleado o unidad con quien se relacione directamente. De acuerdo con ello, todas las personas y centros operativos que prestan servicios al cliente han de esforzarse en atender con amabilidad y celeridad las quejas y reclamaciones planteadas por los clientes, resolviéndolas favorablemente siempre que sean fundadas, se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos a favor de los clientes y puedan hacerlo dentro de su ámbito de competencia, adoptando las medidas que eviten su repetición en el futuro y esforzándose en proporcionar el servicio de alta calidad que el cliente puede esperar de JB Capital.

Para resolver aquellas quejas o reclamaciones que: (i) excedan de las atribuciones de las personas y centros operativos con quien se relacione directamente el cliente o (ii) que éstos últimos no hayan resuelto de manera satisfactoria para el cliente, JB Capital cuenta con un Departamento de Servicio de Atención al Cliente que garantiza la correcta protección de los derechos de los clientes. A continuación, se indican las reglas por las cuales se regirá dicho Departamento de Servicio de Atención al Cliente:

TÍTULO I. DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Artículo 1. Ámbito subjetivo, objetivo y territorial

1. JB Capital, ha de esforzarse en atender con amabilidad y prontitud las quejas y reclamaciones de sus clientes, resolviéndolas favorablemente siempre que sean fundadas, se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos a favor de los clientes y pueda hacerlo dentro de su ámbito de competencia, adoptando las medidas que eviten su repetición en el futuro y esforzándose en proporcionar un servicio de alta calidad que el cliente puede esperar.
2. Al Departamento de Servicio de Atención al Cliente corresponde atender, tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes, tanto personas físicas como jurídicas, españolas o extranjeras, en relación con los productos y servicios comercializados y contratados en territorio español por JB Capital.

Las quejas y reclamaciones objeto de este Reglamento habrán de referirse a los intereses y derechos legalmente reconocidos a favor de los clientes derivados de la normativa de transparencia y protección de la clientela; de los contratos suscritos o de las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2, quedarán excluidas de este Reglamento las quejas y reclamaciones formuladas por quienes no acrediten haber recibido algún servicio financiero de JB Capital o mantener o haber mantenido una relación contractual directa con JB Capital.

Artículo 2. Exclusiones del ámbito objetivo del Reglamento

No son competencia del Departamento de Servicio de Atención del Cliente las quejas y reclamaciones dirigidas a JB Capital que no estén comprendidas en el ámbito establecido en el artículo 1.2 precedente y, en particular, las derivadas de:

- (a) Las relaciones de JB Capital con sus accionistas, como tales.
- (b) Las relaciones laborales de JB Capital con sus empleados.
- (c) Las relaciones de JB Capital con sus proveedores.
- (d) Las prestaciones de servicios o productos realizadas por JB Capital que no se encuentren sujetas al Reglamento, según su artículo 7, y las reclamaciones o quejas formuladas por quienes no tengan la consideración de clientes o usuarios.
- (e) Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio español.
- (f) Las quejas y reclamaciones cuyo conocimiento compete a órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentren pendientes de resolución o litigio.
- (g) Las quejas y reclamaciones que planteen controversias sobre hechos cuya prueba únicamente puede ser realizada en vía judicial o cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa sobre transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.
- (h) Las quejas y reclamaciones que se refieran a facultades comerciales discrecionales de JB Capital, tales como la decisión de concertar o no operaciones, contratos o servicios con una persona determinada, el contenido de sus pactos y condiciones, o la dotación de medios humanos, mecánicos o técnicos de sus oficinas.
- (i) 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 2.2. de 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.
- (j) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones.

TÍTULO II. DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 3. El Departamento de Servicio de Atención al cliente. Configuración y Competencias

1. El Departamento de Servicio de Atención al Cliente se configura como un servicio especializado y autónomo de JB Capital que tiene encomendada la función de atender, tramitar y resolver, conforme a este Reglamento, todas las quejas y reclamaciones de los clientes que éstos decidan someter a su consideración.
2. El Departamento de Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las quejas y reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de JB Capital, con el fin de garantizar que adopte de manera autónoma las decisiones referentes al ámbito de su actividad y evitar conflictos de interés.
3. El Departamento de Servicio de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.
4. El Departamento de Servicio de Atención al Cliente establecerá los procedimientos adecuados con las entidades y unidades de negocio para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
5. Todos los departamentos de JB Capital tienen el deber de facilitar al Departamento de Servicio de Atención al Cliente cuanta información y documentación éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
6. El Departamento de Servicio de Atención al Cliente será competente para analizar y resolver todas las quejas y reclamaciones que reciba y se encuentren dentro del ámbito objetivo de este Reglamento, conforme a sus artículos 1 y 2.
7. El Responsable del Departamento de Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional, que haya venido

observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y aquellas otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales y financieras. Adicionalmente, la persona responsable del departamento tendrá los conocimientos y experiencia adecuados para ejecutar las funciones concretas de este departamento, lo que se concreta con el desempeño de funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

El Responsable del Departamento de Servicio de Atención al Cliente, sin perjuicio de que su nombramiento se realice conforme a lo establecido en el artículo 5, será un miembro del Departamento de Cumplimiento Normativo de JB Capital. El Responsable del Servicio de Atención al Cliente actuará con autonomía plena respecto del resto de áreas y departamentos comerciales y operativos de JB Capital.

Artículo 4. Informe del Departamento de Servicio de Atención al Cliente

1. El Departamento de Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de JB Capital, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo de JB Capital, que contenga la información indicada en los puntos (a), (b), (c) y (d) del apartado 2 siguiente.

En el mismo plazo que el establecido en el apartado 1 anterior, el Departamento de Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de JB Capital un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. Dicho informe, del que se integrará un resumen en la memoria anual de JB Capital, que deberá tener, como mínimo, el siguiente contenido:

- (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 cuantía 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.

Artículo 5. Nombramiento del Responsable del Departamento de Servicio de Atención al Cliente. Duración del mandato.

1. El Consejo de Administración de JB Capital designará al Responsable del Departamento de Servicio de Atención al Cliente. La duración del nombramiento será de cuatro (4) años contados desde la fecha de su designación, si bien los designados podrán ser renovados para el cargo por sucesivos plazos de cuatro (4) años, sin límite.
2. El cargo de Responsable del Departamento de Atención al Cliente recaerá en un miembro del Departamento de Cumplimiento Normativo de JB Capital, que deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, que haya venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y aquellas otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales y financieras, y que posea el conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
3. La designación del responsable del departamento será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, "CNMV"), autoridad supervisora que corresponde por razón de su actividad.

Artículo 6. Incompatibilidades, prohibiciones y cese del Responsable del Departamento de Servicio de Atención al Cliente

1. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 7º del Artículo 5º, el ejercicio de las funciones del Responsable del Departamento de Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de actividades para o por cuenta de entidades financieras competidoras de cualquiera de las entidades del grupo societario de JB Capital.
2. El Responsable del Departamento de Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando concurra alguna de las siguientes causas:
 - (a) expiración del plazo de su nombramiento o renovación, en su caso;
 - (b) incapacidad sobrevenida o concurrencia de cualquiera de las causas de incompatibilidad o de prohibición anteriormente indicadas;
 - (c) haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso;
 - (d) renuncia presentada ante el Consejo de Administración de JB Capital;
 - (e) acuerdo motivado del Consejo de Administración de JB Capital, basado en causas objetivas y,

- (f) por causas de organización interna de las entidades del grupo de JB Capital incluidas en el ámbito de este Reglamento.

TÍTULO III. OBLIGACIONES DE JB CAPITAL COMO ENTIDAD **SUJETA A ESTE REGLAMENTO**

Artículo 7. Deberes de JB Capital

1. JB Capital adoptará las medidas oportunas para:
 - (a) colaborar con el Departamento de Servicio de Atención al Cliente en todo aquello que permita un mejor desempeño de sus funciones y, muy especialmente, en facilitarle a la mayor brevedad posible cuanta información solicite relativa a las materias que entran dentro de sus funciones;
 - (b) cuidar de que todas las oficinas, departamentos y servicios colaboren con el departamento de servicio de atención al cliente cuando fueren requeridos para ello y den rápido cumplimiento a las decisiones que les vinculen; y
 - (c) garantizar la autonomía e independencia del departamento de servicio de atención al cliente.
2. JB Capital deberá tener a disposición de sus clientes en sus oficinas, así como en su página web, en el caso de que realicen contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Departamento de Servicio de Atención al Cliente con su dirección postal y dirección de correo electrónico, así como la restante información requerida por el artículo 9 de la Orden.

Asimismo, deberá incluir en la información la dirección de los servicios de reclamaciones de la CNMV con la dirección postal y electrónica de los mismos para el supuesto que los clientes consideren necesario acudir a ellos, sea por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo de dos (2) meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.
3. JB Capital tendrá a disposición de los clientes que así lo soliciten un ejemplar de este Reglamento.

TÍTULO IV. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 8. Procedimiento único

El procedimiento establecido en este título será aplicable a todas las quejas y reclamaciones que presenten los clientes y los usuarios de los productos y servicios de JB Capital, con independencia de a qué órgano compete su resolución.

Artículo 9. Presentación de las quejas y reclamaciones: forma, lugar y plazo

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá 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.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

2. 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 representa, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o del pasaporte 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 y especificación de la entidad a la que pertenecen.
 - (d) 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.
 - (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 y, en su caso, el documento que acredite la representación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Servicio de Atención al Cliente (en su dirección postal o dirección de correo electrónico), en cualquier oficina abierta al público de JB Capital, así como en la dirección de correo electrónico que dicha sociedad haya habilitado a este fin.

Artículo 10. Admisión a trámite

1. Las quejas o reclamaciones habrán de presentarse antes de que hayan transcurrido dos (2) años desde la fecha en que el cliente tuvo conocimiento de los hechos que motiven su reclamación.
2. Si la queja o reclamación se hubiese presentado ante cualquier departamento u oficina de JB Capital, sin estar dirigida al Departamento de Servicio de Atención al Cliente, y no fuere posible resolverla favorablemente por la unidad de negocio o departamento competente, éstos la trasladarán automáticamente al Departamento de Servicio de Atención al Cliente, para su estudio y resolución.

Todo ello se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el Departamento de Servicio de Atención al Cliente.

3. Una vez recibida la queja o reclamación por el Departamento de Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del correspondiente expediente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.
4. Si el Departamento de Servicio de Atención al Cliente no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para aclarar los hechos o completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Todo ello sin perjuicio del derecho que pudiera corresponder al cliente para la presentación de una nueva queja o reclamación al respecto en los términos que establece este Reglamento.

El plazo empleado por el reclamante para aclarar los hechos y/o completar la documentación a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de dos (2) meses para resolver la queja o reclamación establecido en el artículo 14.

5. El Departamento de Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o 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 algún recurso o acción distinta cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la cuestión se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto o materia objeto de la misma 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 no se ajusten a los supuestos establecidos en el artículo 1 de este Reglamento;
 - (d) cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos;
 - (e) cuando se trate de quejas o reclamaciones excluidas de su conocimiento conforme al artículo 2 de este Reglamento; o
 - (f) Cuando las reclamaciones se presenten fuera del plazo previsto en el apartado 1 de este artículo.
6. 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 (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.

Artículo 11. Tramitación

1. El Departamento de Servicio de Atención al Cliente en el momento de su intervención conforme a lo previsto en este Reglamento podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de

los distintos departamentos y servicios, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Las oficinas, departamentos y servicios deberán cumplimentar dichas peticiones en el plazo más breve posible y, en todo caso, dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la solicitud.

2. El departamento afectado podrá realizar sus alegaciones ante el Departamento de Servicio de Atención al Cliente en el plazo más breve posible que, en ningún caso, excederá de los treinta (30) días naturales a partir de la fecha de apertura del expediente.
3. 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 Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de continuar la tramitación del expediente, comunicándolo así al reclamante.

Artículo 12. Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la queja o reclamación, JB Capital rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, acompañando el escrito de conformidad firmado por el reclamante, 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 expreso del reclamante dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiera.

Artículo 13. Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos (2) meses, contado a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante el Departamento de Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad

En ausencia de resolución, el cliente podrá acudir a los servicios de resolución de reclamaciones de la CNMV, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos (2) meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.

2. Si conforme a lo previsto en el artículo 3 el Departamento Servicio de Atención al Cliente es competente para la resolución del expediente, emitirá su decisión en la forma establecida en este artículo. En el supuesto de que la resolución sea desestimatoria indicará al cliente la posibilidad de acudir directamente a los servicios de reclamaciones de la CNMV.
3. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales aplicables relativas a las normas de transparencia y de protección de la clientela, así como a 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.

4. La decisión será notificada al reclamante en el plazo de diez (10) días naturales, a contar desde su fecha, en la que se mencionará expresamente la facultad que le asiste para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los servicios de reclamaciones de la CNMV.

Dicha notificación se realizará 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 establecidos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, según haya designado expresamente el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que se hubiera presentado la queja o reclamación.

5. Si la decisión fuera favorable total o parcialmente al reclamante, y tuviera un contenido económico cuantificable, el cliente deberá notificar por escrito al Departamento de Servicio de Atención al Cliente si la acepta o no.

En el caso de que el reclamante no notificara su aceptación en el plazo de un (1) mes, se entenderá que la decisión no ha sido aceptada y se podrá proceder sin más trámite al archivo del expediente.

6. Una vez recibida la aceptación del reclamante, se notificará la decisión a la entidad afectada, para su debida ejecución, que habrá de realizarse en el plazo de un (1) mes y de la que habrá de informar al Departamento de Servicio de Atención al Cliente.
7. Las decisiones que adopte el Departamento de Servicio de Atención al Cliente en las materias, que de acuerdo con este Reglamento, son de su

competencia, vincularán a JB Capital, sin que ello sea obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Artículo 14. Relación con los Comisionados

1. El Responsable del Departamento de Servicio de Atención al Cliente atenderá los requerimientos que la CNMV pudiera efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

* * *