



**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
TRIVE FINANCIAL SERVICES MALTA LIMITED,
SUCURSAL EN ESPAÑA**

PREAMBULO

Trive Financial Services Malta Limited, Sucursal en España (en adelante "Trive España") tiene como uno de sus principales objetivos el establecimiento de una relación duradera y recíprocamente satisfactoria con sus clientes. La consecución de este objetivo impone, entre otras actuaciones, alcanzar un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios de inversión que satisfaga las expectativas de los clientes.

El reglamento para la defensa del cliente de Trive España constituye un elemento básico para mejorar la calidad del servicio, proporcionando un procedimiento sencillo para resolver rápidamente y con garantías aquellos casos en los que el cliente considera que no ha recibido el servicio que esperaba y constituya una fuente sustancial de aprendizaje que permita corregir en el futuro los errores que pudieran haberse cometido.

El reglamento para la defensa del cliente de Trive España tiene por objeto el cumplimiento de la normativa de protección de clientes de servicios financieros, como ser:

- 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 y el defensor del cliente en las entidades financieras.
- 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.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de **Trive Financial Services Malta Limited**, estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Tomando en consideración que la normativa permite que las entidades que formen parte de un mismo grupo económico dispongan de un único departamento o servicio de atención al cliente para todo el grupo, el grupo de empresas al que pertenece la Sucursal (en adelante, el "Grupo Trive") dispone de un Servicio de Atención al Cliente especializado para todas las entidades del grupo, estando por tanto Trive España enmarcada dentro el ámbito de actuación del mismo, cuya estructura y medios se establecen en el Capítulo II del presente reglamento.

El Servicio de Reclamaciones del Grupo Trive es un servicio interno del Grupo que dispone de autonomía suficiente para que sus decisiones no puedan verse afectadas por conflictos de interés y cuenta con medios materiales y humanos que le permitan adoptar una resolución adecuada y rápida.

El capítulo primero establece el objeto, definiciones y resto de disposiciones generales aplicables al presente reglamento.

El capítulo segundo regula los aspectos generales del Servicio de Atención al Cliente (SAC), detallando sus características y delimitando sus respectivas competencias en la resolución de dichas quejas y reclamaciones.

El capítulo tercero regula el procedimiento concreto para la presentación, tramitación y resolución de las reclamaciones de los clientes.

Todo el personal implicado debe estar al corriente del procedimiento interno de Trive España de tratamiento de las reclamaciones y tiene el deber de actuación conforme el mismo.



CAPÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1.- Objeto.

El presente reglamento desarrolla el mandato de la orden ECO 7342004 de 11 de marzo y regula el derecho que asiste a los Clientes de Trive España para que sus reclamaciones sean debidamente atendidas y resueltas.

Artículo 2.- Aprobación.

El presente reglamento ha sido aprobado por el Director de Trive España, quien se constituye en responsable por la adopción de cuantas medidas sean necesarias para asegurar su amplia difusión y será puesto a disposición de los clientes por medio de su publicación en el correspondiente sitio web de Trive España.

Artículo 3.- Modificación.

Cualquier modificación del presente reglamento deberá ser sometida a la aprobación del Director de Trive España.

Artículo 4.- Definiciones.

- a) **Clientes:** Personas físicas o jurídicas españolas o extranjeras que sean usuarias de los servicios oficios de inversión prestados por Trive España.
- b) **Servicio de Reclamaciones:** El Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de conformidad con lo establecido en la Ley 2/2011 de 4 de marzo, de Economía Sostenible, desarrollada por la Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre, reguladora del procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y la Circular 7/2013 de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.
- c) **Reclamación:** Cualquier tipo de queja o reclamación que un Cliente de Trive España pueda presentar en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Las quejas y reclamaciones habrán de referirse a:

- Los intereses y derechos legalmente establecidos a favor de los clientes derivados de la normativa de transparencia y protección de la clientela.
 - Los contratos suscritos con Trive España.
 - Las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.
- d) **Servicio de Atención al Cliente "SAC":** Servicio especializado de atención al cliente establecido por el Grupo Trive responsable por la atención y resolución de las reclamaciones de los Clientes de Trive España.
 - e) **Entidad de Resolución Alternativa Acreditada:** Entidad de resolución alternativa establecida de manera duradera en España que ha obtenido la acreditación por resolución de la autoridad competente y figura incorporada en el listado nacional de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Artículo 5.- Quejas y Reclamaciones excluidas por su objeto.

5.1. Quedarán excluidas del presente Reglamento las quejas y reclamaciones formuladas por quienes no acrediten haber recibido algún servicio o mantener o haber mantenido una relación contractual directa con Trive España.

5.2. No son competencia del SAC las quejas y reclamaciones derivadas de:

- i.** Las relaciones laborales de Trive España con sus empleados.
- ii.** Las relaciones de Trive España con sus proveedores.
- iii.** Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio español.
- iv.** Las quejas o reclamaciones interpuestas a través del Servicio de Reclamaciones de la CNMV o a través de una Entidad de Resolución Alternativa Acreditada.
- v.** Las quejas o reclamaciones cuyo conocimiento compete a órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentren pendientes de resolución o litigio.
- vi.** Aquellas quejas o 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.

CAPÍTULO II

Servicio de Atención al Cliente

Artículo 6.- Titular del SAC

6.1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por el Director Ejecutivo de Trive Financial Services Malta Limited y tendrá la dependencia funcional y jerárquica requerida para el puesto. El nombramiento del Titular del SAC será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) conforme los requerimientos establecidos por la normativa.

6.2. El titular del servicio de Atención al Cliente deberá contar con la correspondiente honorabilidad comercial y profesional, así como conocimientos y experiencia para ejercer sus funciones conforme los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

Artículo 7.- Motivos de Incompatibilidad

7.1. El ejercicio de las funciones de Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de actividades para o por cuenta de entidades financieras competidoras ajenas al Grupo Trive.

7.2. No podrán ejercer el cargo de Titular del SAC los siguientes:

- a)** Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b)** Quienes estén habilitados o suspendidos penal o administrativamente para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades
- c)** Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad.

Artículo 8.- Duración y Cese

8.1. El Titular del SAC ostentará el cargo con carácter indefinido.

8.2. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquier 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 indicadas en el Artículo 7 de este Reglamento.
- c) Haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.
- d) Dimisión.
- e) Extinción de la relación contractual.
- f) El reconocimiento por parte del Titular del SAC de la incompatibilidad de su puesto con una nueva responsabilidad o cargo en la estructura organizativa del Grupo Trive.
- g) Incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

Artículo 9.- Funciones del SAC

9.1. El Servicio de Atención al Cliente se configura como un departamento especializado y autónomo del Grupo Trive que tiene encomendada la función de tramitar, conforme al presente Reglamento, las quejas y reclamaciones de los clientes.

9.2. Son funciones del SAC:

- i. Atender y resolver las reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III.
- ii. Promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de Trive España, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.
- iii. Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de este reglamento.
- iv. Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 20.

Artículo 10.- Estructura

El SAC posee 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.

Artículo 11.- Conflicto de Interés

11.1. El SAC resolverá con autonomía las quejas y reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales del Grupo Trive, con el fin de evitar conflictos de interés.

11.2. Aquellos miembros del SAC que pudieran tener algún tipo de interés personal sobre las quejas o reclamaciones emitidas por clientes de Trive España, deberán ponerlo en conocimiento del Titular del SAC inmediatamente, absteniéndose de proseguir con la gestión de la queja o reclamación en cuestión.

11.3. Las reclamaciones en las que sea el Titular del SAC quien tenga un interés en el que se produzca o pueda producir un conflicto de interés con la queja o reclamación se abstendrá de participar en la gestión de la misma correspondiendo a su resolución en la persona que ocupa el cargo de mayor relevancia en el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 12.- Colaboración y Supervisión

Trive Financial Services Malta Limited, Sucursal en España / CIF W02545251 W / Calle Alcalá, 82, 28009- Madrid / R.M. de Madrid T43678, F 95, Inscripción 1ª, M -771050 / Inscrita en el Registro de Sucursales de Empresas de Servicios de Inversión de la CNMV con el número 157.

Todos los departamentos de Trive Finacial Services Malta Limited deberán prestar su apoyo al SAC y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones. En concreto, deberán facilitar cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

También podrá SAC solicitar el auxilio de expertos externos en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

Artículo 13.- Deber de Información

Trive España facilitará a sus clientes información datos de contacto del SAC y procedimiento para el ejercicio del derecho de presentación de reclamaciones como clientes de Trive España de forma presencial, o a través de representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, en el domicilio de Trive España, así como en su página web indicándose como mínimo la siguiente información sobre el servicio:

- a) La existencia del SAC, con indicación de la dirección postal y electrónica dónde remitir la reclamación.
- b) La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas en el plazo indicado en el artículo 19 del presente reglamento, iniciándose el cómputo de la presentación de la queja o reclamación que reflejará la fecha de presentación por cualquiera de los medios señalados en el artículo 15.
- c) La existencia del servicio de reclamaciones de la CNMV con especificación de su dirección postal y electrónica.
- d) La de la necesidad de agotar la vía del servicio del SAC para poder formular las quejas y operaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- e) El presente reglamento para la defensa del cliente.
- f) Las referencias a la normativa de transparencia inversión del cliente de servicios de inversión.

CAPÍTULO III

Procedimiento para la Tramitación de las Quejas y Reclamaciones

Artículo 14.- Forma de las notificaciones y requerimientos.

Las notificaciones y requerimientos que el Servicio de Atención al Cliente deban realizar al reclamante se practicarán en la forma designada expresamente por el cliente y, en su defecto, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Artículo 15.- Presentación de las quejas y reclamaciones: Forma, lugar y plazo.

15.1. 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.

15.2. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, aunque el SAC podrá adoptar criterios flexibles en la aceptación de dichas quejas o reclamaciones si no cumplieran con todas las exigencias de la citada ley.

15.3. 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 y de la cuantía económica reclamada, en su caso.
- c) 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.
- d) Lugar, fecha y firma.

15.4. 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.

15.5. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC en papel en la dirección postal de Trive España, sita en Calle Alcalá, 82, 28009 – Madrid, o bien por correo electrónico dirigido a: hola@trive.com. Cualquier duda o aclaración previa necesaria puede ser atendida por el SAC llamando al 34 919432340.

15.6. Las quejas y reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos (2) años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

Artículo 16.- Admisión a Trámite.

16.1. Recibida la queja o reclamación por Trive España, ésta será remitida al SAC sin dilación, procediendo a su registro e inclusión en el Registro de Reclamaciones notificando a la función de Cumplimiento Normativo.

16.2. Se facilitará al cliente reclamante el número de reclamación asignado conforme el registro de reclamaciones para su seguimiento y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución.

16.3. Si el SAC 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 el presente Reglamento.

16.4. 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 previsto en el artículo 19 de este Reglamento para resolver la queja o reclamación.

16.5. El SAC solo podrá rechazar la admisión a trámite de una reclamación en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como reclamaciones, recursos o acciones distintas cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de este reglamento.
- d) Cuando la Reclamación reitere otra reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos.

- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones al que se refiere el artículo 15.6.

16.6. 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 17.- Tramitación

17.1. El SAC es responsable de atender la consulta/reclamación del cliente y de velar por que se resuelva de forma rápida, adecuada y justa. A este respecto, el Responsable de Cumplimiento Normativo será responsable de garantizar que la reclamación sea resuelta lo más rápidamente posible conforme a la normativa en vigor.

17.2. A partir de las conversaciones iniciales con el cliente y/o la información obtenida, el SAC estará en condiciones de evaluar la naturaleza de la reclamación, y por lo tanto, podrá requerir un mayor asesoramiento por parte del departamento Legal o de Cumplimiento Normativo.

17.3. Sin perjuicio del plazo máximo para resolver la reclamación que se indica en el Artículo 19 del este Reglamento, si en el plazo de quince (15) días tras la recepción de la reclamación la investigación no ha concluido, el SAC enviará una actualización al reclamante sobre el estado de su reclamación y del plazo previsto para la conclusión de la investigación de la reclamación.

17.4. Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de finalización del expediente previsto en el artículo 19 de este Reglamento comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el SAC.

17.5. En la tramitación de las Reclamaciones el SAC adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, tal y como ésta se encuentre vigente en cada momento.

17.6. La tramitación de las Reclamaciones se realizará en castellano. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el SAC considere pertinentes para adoptar la resolución.

Artículo 18.- Allanamiento y Desistimiento.

18.1. Si Trive España rectificase la situación a satisfacción del cliente en conformidad con la Reclamación planteada, se lo comunicará al SAC, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el cliente expresamente desistiese de la Reclamación.

18.2. El cliente (o su representante) podrán desistir de sus Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta. No obstante, si el SAC, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

Artículo 19.- Resolución y Notificación.

19.1. El expediente de reclamación deberá finalizar en los plazos máximos descritos a continuación, contados a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada de conformidad con 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:

- i. (1) mes si el cliente es un consumidor residente en la Unión Europea.

- ii. (2) meses si el cliente es un consumidor no residente en la Unión Europea o es un no consumidor.

19.2. El cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV si la respuesta del SAC no hubiera sido satisfactoria o si no hubiera recibido respuesta tras acreditar haber transcurrido los siguientes plazos máximos desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.

19.3. Si el cliente es un consumidor residente en la Unión Europea no podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV transcurrido más de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el SAC.

Los datos de contacto del Servicio de Reclamaciones de la CNMV son los siguientes:

Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV):

Calle Edison 4, 28006 Madrid

Teléfono: 902 149 200

También puede realizar un envío electrónico de su reclamación, a través de la Sede Electrónica de la CNMV: <https://www.cnmv.es/Portal/Inversor/Reclamaciones.aspx>.

19.3. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

19.4. 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 ante el Servicio 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 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 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.

Artículo 20.- Informe Anual

En el primer trimestre de cada año, el Titular del SAC presentará al Órgano de Administración de Trive Financial Services Malta Limited un informe de actividades del ejercicio anterior, que contendrá la siguiente información:

- a) Resumen estadístico de quejas y reclamaciones atendidas con información sobre su número, admisión a trámite, causas de inadmisión si procede, cuestiones planteadas e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones adoptadas, indicando si son favorables o desfavorables para el reclamante.
- c) Criterios generales considerados para las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del SAC.

DISPOSICIÓN FINAL

Este reglamento y sus posteriores modificaciones, tras su aprobación de acuerdo con el artículo 2 del mismo, estarán sujetos a la verificación de la CNMV como órgano supervisor de Trive España.