

## **VONTOBEL ASSET MANAGEMENT, S.A., Sucursal en España**

Una sociedad gestora de Luxemburgo que opera en España a través de una sucursal

## **Reglamento de Defensa del Cliente 2021**

2/17 La aprobación del presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente (el “**Reglamento**”) de **Vontobel Asset Management, S.A, Sucursal en España** (la “**Sucursal**”) tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros de conformidad con cuanto previsto en el Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y 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 particular, en la norma 8 de dicha Orden, así como las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores (ESMA) y bancario (EBA), de 4 de octubre de 2018.

Se establece un Servicio de Atención al Cliente (“**SAC**”) que tiene como objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, siempre que tales quejas se refieran a sus intereses y derechos legal o contractualmente reconocidos, ya sean derivados de los contratos, en su caso suscritos por **Vontobel Asset Management, S.A.** (matriz de la Sucursal), de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

El presente Reglamento establece los medios, órganos y procedimientos necesarios para conseguir una adecuada protección de los clientes de la Sucursal. Asimismo, garantiza que sus quejas y reclamaciones sean atendidas y debidamente resueltas.

<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	4
Artículo 1. Definiciones	4
Artículo 2. Objeto	5
Artículo 3. Derechos de los clientes	5
<b>CAPÍTULO II: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	5
Artículo 4. Funciones	5
Artículo 5. Estructura y composición	6
Artículo 6. Designación	6
Artículo 7. Mandato	7
Artículo 8. Ejercicio del Cargo. Independencia	8
Artículo 9. Medios	9
<b>CAPÍTULO III: OBLIGACIONES DE LA SUCURSAL</b>	10
Artículo 10. Obligaciones de colaboración	10
Artículo 11. Obligaciones de información	10
<b>CAPÍTULO IV: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES</b>	11
Artículo 12. Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones	11
Artículo 13. Admisión a trámite	12
Artículo 14. Tramitación	13
Artículo 15. Allanamiento y desistimiento	14
Artículo 16. Finalización del procedimiento	14
<b>CAPÍTULO V: DISPOSICIONES FINALES</b>	15
Artículo 17. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	15
Artículo 18. Contenido y notificación de la resolución	16
<b>CAPÍTULO VI: EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN</b>	16
Artículo 19. Efectos de la resolución para el reclamante y para la Sucursal	16
<b>CAPÍTULO VII: INFORME ANUAL</b>	16
Artículo 20. Informe anual	16
Artículo 21. Modificación y actualización	17

### Artículo 1. Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

“**CNMV**” se entenderá la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

“**Ciente**” se entenderá cualquier persona física o entidad (a pesar de que a día de hoy la Sucursal no dirigirá sus servicios a individuos), española o extranjera, que reúna la condición de usuario de cualquiera de las actividades prestadas por la Sucursal de conformidad con el programa de actividades inscrito en la CNMV y la normativa aplicable a sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva. En virtud del presente Reglamento, se entenderá que concurre dicho requisito en cualquier persona o entidad que mantenga una relación contractual con la Sucursal en virtud de la cual la Sucursal preste a dicha persona o entidad alguno de dichos servicios, incluyendo a aquellas personas o entidades que hayan mantenido relaciones precontractuales con la Sucursal con la finalidad de contratar tales servicios. Si bien en este último caso, ello se entenderá únicamente a los efectos de las Reclamaciones que puedan plantearse en relación con la actuación de la Sucursal en dicha negociación conforme a la legislación vigente.

“**Director General de la Sucursal**” se entenderá el Director General de la Sucursal designado para dirigir la actividad de la Sucursal de conformidad con los procedimientos regulatorios y mercantiles pertinentes y cuyo nombramiento haya sido debidamente notificado a la CNMV.

“**Directrices**” se entenderán las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores (ESMA) y bancario (EBA), de 4 de octubre de 2018.

“**Grupo**” se entenderá el grupo de sociedades y entidades que, de acuerdo con la legislación española, pertenezcan al grupo de sociedades de Vontobel Asset Management, S.A.

“**Orden**” se entenderá 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, y versiones posteriores que puedan modificarla o reemplazarla.

“**Reclamación**” se entenderá cualquier queja o reclamación que un Cliente pueda presentar contra la Sucursal en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

“**Reglamento**” se entenderá el presente Reglamento para la Defensa del Cliente aprobado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Orden, incluyendo modificaciones posteriores en su caso.

“**SAC**” se entenderá el servicio especializado de atención al cliente con las funciones atribuidas en virtud del artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones de los Clientes.

“**Sucursal**” se entenderá la sucursal en España de Vontobel Asset Management, S.A., esto es Vontobel Asset Management, S.A. Sucursal en España.

5/17 “**Titular del SAC**” se entenderá la persona a cargo del SAC que será nombrado por el Director General de la Sucursal.

## Artículo 2. Objeto

La finalidad de este Reglamento consiste en regular los medios, órganos y procedimientos establecidos por la Sucursal para asegurar el ejercicio del derecho de los Clientes a que sus Reclamaciones sean atendidas y resueltas y, en concreto, regular el SAC como órgano encargado de atender y resolver quejas y reclamaciones (en adelante “Reclamaciones”), que presenten los clientes de la Sucursal.

Toda Reclamación podrá dirigirse al SAC en el marco de lo dispuesto en el presente Reglamento y con sujeción al procedimiento establecido en el mismo. Una vez presentada la Reclamación, se procederá a su tramitación de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

## Artículo 3. Derechos de los Clientes

Todos los Clientes, cuando estimen que hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sus Reclamaciones sean atendidas y resueltas en los plazos indicados en el art. 16 de este Reglamento, desde que la Reclamación haya sido presentada por el Cliente a través de cualquiera de los medios descritos en el artículo 12.2 de este Reglamento, sin coste alguno y de conformidad con lo establecido en el mismo.

Los Clientes tendrán asimismo derecho a recibir información escrita sobre el proceso de gestión de sus Reclamaciones cuando la soliciten. En particular, serán objeto de protección los derechos que se deriven de los contratos de carácter financiero que hayan celebrado con la Sucursal (aunque la Sucursal no tiene, en principio, intención alguna de suscribir contratos directamente), de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.

## CAPÍTULO II: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Artículo 4. Funciones del SAC

**4.1** El SAC será el encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sucursal.

En concreto, dicho Servicio desempeñará las siguientes funciones:

- A. atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los Clientes contra la Sucursal de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III del presente Reglamento, así como mantener a los Clientes informados sobre el estado de la tramitación de su Reclamación;

- 6/17
- B. promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal 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 la Sucursal, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
  - C. asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 9;
  - D. atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV en el ejercicio de sus funciones; y
  - E. preparar los informes anuales explicativos del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 17.

#### **4.2** Quedan excluidas, sin embargo, de la competencia del SAC:

- A. las relaciones entre la Sucursal y sus empleados, salvo cuando estos actúen únicamente en su condición de Clientes;
- B. las relaciones entre la Sucursal y cualquiera de las entidades del Grupo, salvo cuando estas actúen únicamente en su condición de Clientes; y
- C. las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Reclamación.

## **Artículo 5. Estructura y composición**

**5.1** El SAC es un órgano interno, separado de los restantes servicios comerciales u operativos, que funcionará de manera autónoma y evitando los conflictos de interés.

**5.2** Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, dependerá a efectos organizativos del Director General de la Sucursal.

**5.3** El SAC estará compuesto por un titular y por el personal auxiliar que el Director General de la Sucursal estime en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio.

## **Artículo 6. Designación**

**6.1** Serán condiciones necesarias para poder ser designado como Titular del SAC las siguientes:

- A. disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;
- B. contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento; a estos efectos, posee conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de Titular del SAC quienes hayan desempeñado funciones relacio-

nadas con las actividades financieras que la Sucursal pueda desempeñar de conformidad con la legislación aplicable a las empresas de servicios de inversión en cada momento y su programa de actividades;

- C. no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el artículo 6.2 siguiente; y
- D. ser empleado de la Sucursal o de una entidad del Grupo.

**6.2** Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (C) del artículo 6.1 las siguientes:

- A. desempeñar o haber desempeñado en el último año funciones comerciales u operativas en cualquier entidad del Grupo;
- B. prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Sucursal, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquellas;
- C. desempeñar el puesto de miembro del consejo de administración, consejero delegado, director general o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros no pertenecientes al Grupo;
- D. formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro sociedades Españolas no pertenecientes al Grupo, salvo cuando el Titular del SAC, su cónyuge, ascendiente o descendiente, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o separados, sean propietarios de una participación igual o superior al cociente de dividir el capital de dicha sociedad por el número de miembros del órgano de administración; o en los casos de representación legal de menores, ausentes o discapacitados;
- E. 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; y
- F. aquellas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

**6.3** La designación del Titular del SAC corresponderá al Director General de la Sucursal y dicha designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV y a la Dirección General de Entidades de la CNMV.

## Artículo 7. Mandato

**7.1** El nombramiento del Titular se producirá por un periodo máximo de cuatro años. Dicho nombramiento podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces se considere oportuno, salvo que el Director General de la Sucursal designe otra persona como Titular del SAC mediante una notificación por escrito al Titular del SAC con una antelación mínima de noventa días con respecto a la fecha de caducidad del cargo. No hay limitación alguna al número de veces en que el nombramiento del Titular del SAC pueda ser renovado.

Por el contrario, el nombramiento del personal auxiliar adscrito al SAC tendrá carácter indefinido, pudiendo proceder el Director General de la Sucursal en España a la revocación de dicho nombramiento en cualquier momento, sin necesidad de que se acredite motivo alguno que justifique dicha revocación

- 8/17 **7.2** El Titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:
- A. expiración del plazo para el que fue nombrado sin que el Director General de la Sucursal haya procedido a su renovación;
  - B. renuncia;
  - C. muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
  - D. pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 6.1 anterior; (e) haber sido condenado por delito en sentencia firme;
  - E. haber alcanzado los 75 años de edad; o
  - F. grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

En caso de cese, el Director General de la Sucursal procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo Titular del SAC que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 6.1 En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior Titular del SAC seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo Titular del SAC no suspenderá el plazo para resolver una Reclamación previsto en el artículo 14.1. Una vez el cargo de Titular del SAC quede vacante, el Director General procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

## Artículo 8. Ejercicio del Cargo. Independencia

**8.1** El Titular del SAC ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

La Sucursal no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el Titular del SAC con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el SAC en el ejercicio de sus funciones.

**8.2** El SAC se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sucursal, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.

**8.3** El Titular del SAC deberá abstenerse de conocer de aquellas Reclamaciones que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de la Sucursal afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación.

En esas situaciones, el Titular del SAC lo pondrá de manifiesto al Director General de la Sucursal, y se designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otro empleado de la Sucursal o de una entidad del Grupo que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo del Titular del SAC y no

9/17 se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, el titular ad hoc así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el Titular del SAC.

**8.4** El Titular del SAC, así como los empleados adscritos al SAC, guardarán secreto de toda la información a la que haya tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellas vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

**8.5** Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

## Artículo 9. Medios

**9.1** El SAC dispondrá de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se pondrá a disposición del SAC una dirección de correo electrónico específica.

El informe anual preparado por el SAC de conformidad con lo establecido en el artículo 17 incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. El Director General de la Sucursal, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al SAC de los medios suficientes.

**9.2** El Director General de la Sucursal adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En particular, el SAC podrá solicitar a los asesores jurídicos de la Sucursal que resuelvan las consultas y cuestiones que el SAC estime necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

**9.3** Todos los departamentos y servicios de la Sucursal deberán prestar su apoyo al SAC y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al SAC cuantas informaciones este solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

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

**9.4** El Director General de la Sucursal y el Titular del SAC mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportuna, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del SAC y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## CAPÍTULO III: OBLIGACIONES DE LA SUCURSAL

### Artículo 10. Obligaciones de colaboración

La Sucursal otorga gran importancia a observar, en las relaciones con sus clientes, un cumplimiento estricto de la normativa aplicable, así como de las buenas prácticas financieras. Por ello, la Sucursal adoptará las medidas que resulten necesarias para que el SAC desempeñe las funciones atribuidas por la normativa aplicable y por el presente Reglamento.

En este sentido, la Sucursal colaborará con el SAC en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitará toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, todos los empleados y directivos de la Sucursal están obligados a colaborar con el SAC, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el SAC les solicite.

Asimismo, la Sucursal, a través del Director General, recibirá las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del SAC y adoptará, en su caso, las decisiones que estime pertinentes.

### Artículo 11. Obligaciones de información

El SAC será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y las Directrices y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará porque en el domicilio de la Sucursal (y, en su caso, en cualquiera de las oficinas que la Sucursal pueda abrir en el futuro) y en su página web (en caso de que la Sucursal permitiese la celebración de contratos con los Clientes por medios telemáticos), se incluya la siguiente información:

- A. La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- B. La obligación por parte de la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el SAC.
- C. Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante dicho servicio.
- D. El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- E. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## CAPÍTULO IV: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

### Artículo 12. Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones

**12.1** Las Reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la Reclamación, incluso si han dejado de ser Clientes en el momento de la presentación de la Reclamación.

**12.2** Los Clientes podrán presentar sus Reclamaciones, bien personalmente o a través de representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, en el domicilio de la Sucursal (o en cualquier oficina que la Sucursal pudiera tener abierta al público en cualquier momento) o en la dirección de correo electrónico a la que se refiere el artículo 9.1 anterior.

**12.3** Las Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, tal y como esta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla. No se aceptarán reclamaciones verbales en ningún caso.

**12.4** La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 3 anterior, de un documento, en el que se hará constar:

- A. nombre, apellidos (o domicilio social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente;
- B. motivo de la Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- C. oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Reclamación;
- D. que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; y
- E. lugar, fecha y firma.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Reclamación.

### Artículo 13. Admisión a trámite

**13.1** Una vez que la Reclamación haya sido recibida en la Sucursal de conformidad con lo establecido en el artículo 12.2 anterior, si la Reclamación no es recibida directamente por el SAC y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la Reclamación, esta será remitida inmediatamente al SAC.

12/17 La Reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sucursal o del Grupo.

**13.2** El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo comenzará a contar a partir del momento en que la Reclamación es presentada en el SAC de conformidad con lo establecido en el artículo 12.2 anterior. Sin embargo, en caso de que el Cliente no presente la Reclamación de acuerdo con lo establecido en dicho artículo 12.2, dicho plazo comenzará a contar a partir del momento en que el SAC reciba la Reclamación de conformidad con lo establecido en el apartado 13.1 anterior.

**13.3** Inmediatamente tras recibir la Reclamación, el SAC procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la Reclamación al Cliente, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la Reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con el apartado anterior.

**13.4** Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Reclamación se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objetos de la Reclamación, el SAC requerirá al Cliente (o su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que, si así no lo hiciese, se archivará la Reclamación sin más trámite

El plazo empleado por el Cliente (o su representante) para subsanar dichos errores, no se incluirá a los efectos del cómputo del plazo de dos meses al que se refiere el artículo 14.1.

**13.5** 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 distintos, 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 3 anterior;
- D. cuando la Reclamación reitere otra Reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos; o
- E. cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones al que se refiere el artículo 12.1.

Si el SAC entendiese que no procede la admisión a trámite de una Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el SAC le notificará la decisión final que adoptase a este respecto.

13/17 Sin embargo, si después de la recepción de la contestación del Cliente, el motivo por el que se negó la apertura del expediente no siguiese siendo de aplicación, el plazo límite de dos meses volverá a iniciarse, no computándose el lapso de tiempo utilizado por el SAC para inadmitir la reclamación ni el empleado por el Cliente para enviar la contestación. El SAC informará al Cliente como corresponde.

## Artículo 14. Tramitación

**14.1** En el curso de la tramitación del expediente el SAC podrá y procurará recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Sucursal, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Reclamación, el SAC se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados de la Sucursal y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

Todos los servicios y departamentos de la Sucursal estarán obligados a prestar al SAC, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el SAC en el ejercicio de sus funciones.

El SAC incluirá en un solo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento y, en todo caso, por un mínimo de cinco años.

Todas las comunicaciones efectuadas a los Clientes por parte del SAC en la tramitación de sus Reclamaciones deberán hacerse en un lenguaje sencillo y claramente comprensible.

**14.2** Cuando exista una conexión tal entre las Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el SAC podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.

**14.3** 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 esta se encuentre vigente en cada momento.

## Artículo 15. Allanamiento y desistimiento

**15.1** Si a la vista de la Reclamación planteada, la Sucursal rectificase la situación a satisfacción del Cliente, deberá comunicarlo al SAC, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo que el Cliente expresamente desistiese de la Reclamación.

**15.2** El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará a 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.

## 14/17 Artículo 16. Finalización del procedimiento

**16.1** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la Reclamación fuera presentada en el SAC en cualquiera de las formas establecidas en el artículo 12.2 de este Reglamento.

En cualquier caso, el Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, que resolverá en la forma y plazo que la misma tenga establecido en cada momento. Si el Cliente tuviese la condición de consumidor de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, podrá acudir a dicho Servicio a partir del mes, si no hubiese recibido contestación, y como máximo dispondrá de un año a contar desde la fecha en la que el Servicio de Atención al Cliente emitió su resolución, o ante la ausencia de la misma, la fecha en la que debió haber resuelto. En el caso en que el Cliente no tenga la condición de consumidor, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, a partir de los dos meses desde que presentó su Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente y hasta seis años desde que se produjo el hecho causante.

**16.2** La falta de resolución en plazo no implicará en modo alguno allanamiento o aceptación de la Reclamación por parte de la Sucursal, ello sin perjuicio de la obligación del SAC de adoptar la decisión que ponga fin al procedimiento en dicho plazo.

**16.3** La decisión del SAC que ponga fin al procedimiento y resuelva la Reclamación deberá ser motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

**16.4** Cuando la decisión sea parte de los criterios manifestados por el SAC en expedientes anteriores similares, el SAC deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

**16.5** La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en caso de disconformidad con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

**16.6** Asimismo, cuando el SAC entienda que la Reclamación no se refiere a la actuación de la Sucursal sino a la de cualquier otra entidad del Grupo, indicará expresamente en la decisión los datos de contacto de dicha entidad y, en su caso, los de su departamento de atención al cliente.

**16.7** La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) sin demoras innecesarias y en el plazo máximo de diez días naturales desde la fecha de su adopción por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 12.3 anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la Reclamación salvo si el Cliente (o a través del mismo medio en que se presentó la Reclamación) han designado expresamente un medio específico. Cuando no sea posible notificarse la decisión dentro del plazo referido, se informará al Cliente sobre las causas del retraso, indicándosele cuándo es probable que ésta se complete.

**16.8** El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el SAC, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

15/17 Por el contrario, la Sucursal deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del SAC, las decisiones del Servicio que sean favorables a los intereses del Cliente. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ella, no obstante, no impedirá a la Sucursal iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

## CAPÍTULO V: DISPOSICIONES FINALES

### Artículo 17. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

**17.1** El SAC será el encargado de atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por Servicio de Reclamaciones de la CNMV en el ejercicio de sus funciones. El SAC tendrá que facilitar la información requerida al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de la misma.

**17.2** La Sucursal adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

### Artículo 18. Contenido y notificación de la resolución

Las resoluciones del SAC que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Las resoluciones del SAC contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

## CAPÍTULO VI: EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

### Artículo 19. Efectos de la resolución para el reclamante y para la Sucursal

16/17 El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el SAC, pudiendo ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas.

En caso de que la resolución sea favorable al reclamante, y previa conformidad por parte de la Sucursal, se ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

## CAPÍTULO VII: INFORME ANUAL

### Artículo 20. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Director General un informe explicativo (en adelante, el “**Informe Anual**”) del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente en relación con las Reclamaciones que le afecten.

Los informes habrán de tener el contenido mínimo siguiente:

- A. un resumen estadístico de las Reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
- B. un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- C. criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio; y
- D. recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del SAC.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la Sucursal y sus clientes.

Asimismo, la Sucursal podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del Informe Anual se integrará en la memoria anual de la Sucursal.

### Artículo 21. Modificación y actualización

**23.1** El presente Reglamento solo podrá ser modificado por el Director General de la Sucursal, de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

**23.2** Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el Director General de la Sucursal, serán remitidas por el SAC a la CNMV para su verificación.

17/17 **23.3** Las Reclamaciones presentadas por los Clientes antes de la fecha en que se aprueben dichas modificaciones serán tramitadas de acuerdo con los procedimientos y normas de atención al cliente vigentes antes de dicha fecha.

**23.4** El presente Reglamento será revisado anualmente, así como actualizado en función de la normativa aplicable y las mejoras que la Sucursal decida implantar en relación con la protección de los Clientes.

