

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE EVER CAPITAL INVESTMENTS, SOCIEDAD DE VALORES, S.A.

La aprobación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el "Reglamento") tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, en la Orden ECO/734/2004 (la "Orden"), de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y, en las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores (ESMA) y bancario (ABE) ("**Directrices**") de 27 de mayo de 2014.

La Orden establece el ámbito de aplicación de la misma en su artículo segundo, incluyendo, en los que a efectos de este Reglamento se refiere, a las empresas de servicios de inversión.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de EVER CAPITAL INVESTMENTS, S.V., S.A. (en lo sucesivo, "**la Sociedad**" o "**la Sociedad de Valores**"), estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes de dicha entidad a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Se ha optado para ello por establecer un servicio independiente de atención al cliente, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II del Reglamento. El procedimiento ante dicho servicio, regulado de conformidad con las estipulaciones del capítulo III de la Orden antes mencionada, se describe con detalle en el capítulo III del Reglamento.

CAPITULO I Disposiciones Generales

ARTICULO 1. OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste los Clientes de la Sociedad a que sean atendidas y resueltas sus Reclamaciones, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por la Sociedad para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho.

ARTICULO 2. DEFINICIONES

A los efectos del presente Reglamento:

- (a) "**Cliente**" significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de cualquiera de los servicios prestados por la Sociedad de Valores en su condición de empresa de servicios de inversión autorizada en España de conformidad con su programa de actividades y la normativa aplicable en cada momento a las empresas de servicios de inversión. A los efectos de este Reglamento, se entenderá que concurre dicho requisito en cualquier persona o entidad que mantenga una relación contractual con la Sociedad en virtud de la cual la Sociedad preste a dicha persona o entidad alguno de los servicios antes mencionados, así como los beneficiarios de dichos servicios, aún en el caso de que no mantengan una relación contractual con la Sociedad, y aquellas personas o entidades que hayan mantenido relaciones pre-contractuales con la Sociedad con la finalidad de contratar dichos servicios, si bien en éste último caso sólo a los efectos de las Reclamaciones que puedan plantearse en relación con la actuación de la Sociedad en dicha negociación conforme a la legislación vigente;
- (b) "**Consulta**" significa, según la Orden del Servicio de Reclamaciones, las solicitudes de asesoramiento e información planteadas a los distintos Servicios de Reclamaciones relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los

usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos;

- (c) **"La Sociedad"** significará EVER CAPITAL INVESTMENTS, SOCIEDAD DE VALORES, S.A;
- (d) **"Orden"** significará 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, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla;
- (e) **"Orden del Servicio de Reclamaciones"** significará 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 CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones;
- (f) **"Procedimiento de Resolución de Reclamaciones y Quejas"** significa la regulación contenida en 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;
- (g) **"Queja"** significa, según la Orden del Servicio de Reclamaciones, la presentada por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja;
- (h) **"Reclamación"** significará, según la Orden del Servicio de Reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros;
- (i) **"Reglamento"** significará el presente Reglamento para la Defensa del Cliente aprobado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Orden, tal y como pueda ser modificado en el futuro;
- (j) **"Servicio de Atención al Cliente"** o **"Servicio"** significará el servicio especializado de atención al cliente establecido por la Sociedad con las funciones que le atribuye el artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones de los Clientes;
- (k) **"Servicio de Reclamaciones"** significará el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, conforme a lo previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, conforme a la redacción dada por la Disposición Final Undécima de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y regulado por 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 CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones;
- (l) **"Directrices"** significará las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores (ESMA) y bancario (ABE).

ARTICULO 3. DERECHOS DE LOS CLIENTES

- (1) Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sean atendidas y resueltas en el plazo de dos meses, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, las quejas y reclamaciones que presenten al Servicio de Atención al Cliente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y, en particular, con los intereses y derechos que se derivan de los contratos que hayan celebrado con la Sociedad de Valores, 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.
- (2) Es preciso poner de relieve que a pesar de la existencia de los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, contenida en la Orden ECO/734/2004 del Servicio de Reclamaciones y concretamente del Servicio de Reclamaciones ante la CNMV contenida en la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la CNMV, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y atención a consultas en el ámbito del mercado de valores (la "**Circular 7/2013**"), sólo se podrá acudir a estos servicios cuando se acredite haber formulado previamente las reclamaciones o quejas de que se trate ante el departamento o servicio de atención al cliente con carácter previo.
- (3) Sólo en el caso de la denegación de la admisión de las reclamaciones o quejas, o de desestimación total o parcial de su petición, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación ante el servicio de atención al cliente de la entidad contra la que se reclame, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja indistintamente ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones.

CAPITULO II El Servicio de Atención al Cliente

ARTICULO 4. FUNCIONES

- (1) La Sociedad dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el "**Servicio de Atención al Cliente**") encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sociedad.

En concreto, dicho Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- (a) Atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
- (b) Promover y velar por el cumplimiento en la Sociedad 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 Sociedad, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
- (c) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información y de remisión de información a los Servicios de Reclamaciones y a los usuarios de los servicios financieros a que se refiere el artículo 11 de la Orden del Servicio de Reclamaciones y la Norma decimotercera de la Circular 7/2013;
- (d) Atender en nombre de la Sociedad los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones correspondiente; y
- (e) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 17.

- (2) Quedan excluidas, sin embargo, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:
- (a) Las relaciones entre la Sociedad y sus empleados, salvo cuando éstos actúen únicamente en su condición de Clientes;
 - (b) 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.

ARTICULO 5. ESTRUCTURA Y COMPOSICION

- (1) El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sociedad.

Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, dependerá a efectos organizativos del Consejo de Administración de la Sociedad de Valores.

- (2) El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto por un titular y por el personal auxiliar que el Consejo de Administración de la Sociedad de Valores estime en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio. Asimismo dispondrá de los medios materiales, técnicos y organizativos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

ARTICULO 6. DESIGNACION

- (1) Tanto el titular como el resto del personal auxiliar adscrito al Servicio de Atención al Cliente serán designados por el Consejo de Administración de la Sociedad de Valores.

- (2) Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente 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, poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que la Sociedad 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 apartado (3) siguiente;

- (3) Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (c) del artículo 6(2) las siguientes:

- (a) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Sociedad, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquellas;
- (b) Desempeñar el puesto de Presidente, Vicepresidente, Consejero o Administrador, 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;

- (c) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
 - (d) Aquellas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.
- (4) La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

ARTICULO 7. MANDATO

- (1) El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de un año, y podrá ser renovado por iguales periodos de un año. No hay limitación alguna al número de veces en que el Consejo de Administración de la Sociedad de Valores podrá renovar el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.
- (2) El titular del Servicio de Atención al Cliente 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 Consejo de Administración de la Sociedad 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.(2) anterior;
 - (e) Haber sido condenado por delito en sentencia firme; o
 - (f) Grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

La concurrencia de las circunstancias mencionadas en los apartados (c), (d) y (f) serán apreciadas por el Consejo de Administración de la Sociedad previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de la Sociedad procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 6(2). En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una Reclamación previsto en el artículo 14(1).

ARTICULO 8. INDEPENDENCIA EN EL EJERCICIO DEL CARGO

- (1) El titular del Servicio de Atención al Cliente 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 Sociedad de Valores no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

- (2) El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sociedad de Valores, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.
- (3) El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella, 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 Sociedad afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de la Sociedad, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no 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 Servicio de Atención al Cliente.

- (4) El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio, 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 ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

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

ARTICULO 9. COLABORACION Y SUPERVISION

- (1) Todos los departamentos y servicios de la Sociedad de Valores deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio 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 el Servicio de Atención al Cliente solicitar el auxilio de expertos ajenos a los servicios de la Sociedad de Valores en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

- (2) El Consejo de Administración de la Sociedad y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportunas, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio 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 Sociedad de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

CAPITULO III
Procedimiento para la presentación, tramitación
y resolución de las Reclamaciones

ARTICULO 10. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACION DE LAS RECLAMACIONES

- (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.
- (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 Sociedad.
- (3) Las Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión, conservación y registro 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 ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla.

A estos efectos la Sociedad mantendrá a disposición de sus clientes en todo momento una dirección de correo electrónico a la que dirigirá las eventuales Reclamaciones.

- (4) La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 10(3) anterior, de un documento, en el que se hará constar:
 - (a) Nombre y apellidos (o razón 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;
 - (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.

ARTICULO 11. ADMISION A TRAMITE

- (1) Una vez que la Reclamación haya sido recibida en la Sociedad de conformidad con lo establecido en el artículo 10(2) anterior, si la Reclamación no es recibida directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la Reclamación, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.
- (2) El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 14(1) comenzará a contar a partir del momento en que la Reclamación sea presentada en el domicilio de la Sociedad. En caso de presentarse la Reclamación en el

domicilio de la Sociedad o en cualquier oficina que la Sociedad pudiera tener abierta al público, dicha Reclamación será trasladada al Servicio de Atención del Cliente a la mayor brevedad posible. Sin embargo, en caso de que el Cliente no presente la Reclamación de acuerdo con lo establecido en dicho artículo 10(2), el plazo comenzará a contar a partir del momento en que el Servicio de Atención al Cliente reciba la Reclamación de conformidad con lo establecido en el apartado 11(1) anterior.

- (3) Inmediatamente tras recibir la Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente 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.
- (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 Servicio de Atención al Cliente 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).

- (5) El Servicio de Atención al Cliente sólo 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;
 - (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones al que se refiere el artículo 10.(1).

Si el Servicio 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 Servicio le notificará la decisión final que adoptase a este respecto.

ARTICULO 12. TRAMITACION

- (1) En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Sociedad, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite

una Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados 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 Sociedad estarán obligados a prestar al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con el artículo 15 del presente Reglamento y conforme la normativa aplicable en cada momento y, en todo caso, por un mínimo de cinco años.

- (2) Cuando exista una conexión entre las Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.
- (3) En la tramitación de las Reclamaciones, el Servicio 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.

ARTICULO 13. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

- (1) Si la Sociedad rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la Reclamación planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la Reclamación.
- (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 Servicio de Atención al Cliente, 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.

ARTICULO 14. FINALIZACION DEL PROCEDIMIENTO

- (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 domicilio de la Sociedad de Valores (o en cualquier oficina que la Sociedad pudiera tener abierta al público en cualquier momento), conforme a lo establecido en el artículo 11.(2) anterior.

Sin perjuicio de la obligación del Servicio de Atención al Cliente de adoptar la decisión que ponga fin al procedimiento en dicho plazo, la falta de resolución en plazo no implicará en modo alguno allanamiento o aceptación de la Reclamación por parte de la Sociedad de Valores.

- (2) La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

- (3) La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir a los Servicios de Reclamaciones en caso de disconformidad con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones correspondiente.
- (4) La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 10 (3) anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la Reclamación, salvo si el Cliente (o su representante) han designado expresamente un medio específico.
- (5) El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y actuaciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para la Sociedad de Valores, que deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del Servicio de Atención al Cliente, 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. Ello, no obstante, no impedirá a la Sociedad iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

ARTICULO 15. REGISTROS

- (1) La Entidad poseerá los registros legalmente establecidos por las Directrices y el supervisor nacional del mercado de valores en relación con las quejas y reclamaciones del Cliente y sus eventuales modificaciones, la documentación contractual adjunta que exista, y cualesquiera otros en relación con las operaciones y los activos del Cliente, en los términos y con el alcance legal y reglamentariamente previsto.

Al Cliente se le reconoce un derecho de acceso a las copias de la información y cualesquiera Contratos que haya suscrito con la Entidad y que ésta almacene en sus registros.

CAPITULO IV Disposiciones finales

ARTICULO 16. RELACION CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES

- (1) El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de la Sociedad los requerimientos efectuados por los Servicios de Reclamaciones en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine de conformidad con lo establecido en su propio reglamento.
- (2) La Sociedad 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 los Servicios de Reclamaciones 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.

ARTICULO 17. SEGUIMIENTO INTERNO DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- (1) La Sociedad analizará de forma continua los datos sobre la gestión de quejas y reclamaciones con objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales. Entre otros actos, la Sociedad:

- (a) Analizará las causas de las distintas quejas o reclamaciones con el fin de identificar aquellas causas originarias que sean comunes a determinados tipos de ellas;
- (b) Considerará si tales causas originarias pueden afectar también a otros procesos o productos, incluidos aquellos para los que no hayan recibido quejas o reclamaciones directas; y
- (c) Corregirá tales causas originarias cuando sea razonable.

ARTICULO 18. INFORMACION PUBLICA

- (1) El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará por que en el domicilio de la Sociedad, se incluya la siguiente información:

- (a) La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
- (b) La obligación que asiste a la Sociedad de Valores de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de dos meses desde su presentación al Servicio;
- (c) Una referencia a los Servicios de Reclamaciones, su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular reclamaciones y quejas ante el Servicio de Reclamaciones correspondiente;
- (d) Una versión actualizada del presente Reglamento; y
- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

ARTICULO 19. INFORME ANUAL

- (1) El Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de la Sociedad, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá 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;
 - (d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.
- (2) Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de la Sociedad.

ARTICULO 20. MODIFICACION

- (1) El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por el Consejo de Administración de la Sociedad de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.
- (2) Dichas modificaciones, una vez aprobadas por la el Consejo de Administración, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su verificación.

ARTICULO 21. ENTRADA EN VIGOR

Este Reglamento entrará en vigor de manera inmediata.