

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE PARA NORDEA INVESTMENT FUNDS SA, SUCURSAL EN ESPAÑA

La aprobación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente 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*, la *Ley 2/2011 de Economía Sostenible* y en 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, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden.

La aprobación de este Reglamento de NORDEA INVESTMENT FUNDS SA, SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante, la “**Sucursal**”), establece los medios, órganos y procedimientos necesarios para conseguir una adecuada protección de los clientes de Sucursal, así como garantizar que sus quejas y reclamaciones sean atendidas y debidamente resueltas.

Con esta finalidad, se establece un servicio independiente de atención al cliente dentro del Departamento de Relaciones con Clientes de la sociedad matriz, NORDEA INVESTMENT FUNDS S.A. (la “**Sociedad**”) el cuál dotará de medios específicos para atender las necesidades de la Sucursal, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II de este 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.

### CAPÍTULO I Disposiciones Generales

#### Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular los medios, órganos y procedimientos establecidos por la Sucursal para asegurar el ejercicio del derecho de sus Clientes de a que sean atendidas y resueltas sus Reclamaciones.

#### Artículo 2. Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

- (a) “*Cliente*” significa cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de cualquiera de los servicios prestados por la Sucursal de conformidad con su programa de actividades y la normativa aplicable en cada momento a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva. A los efectos de este 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 los servicios antes mencionados y aquellas personas o entidades que hayan mantenido relaciones pre-contractuales con la Sucursal con la finalidad de contratar dichos servicios, si bien en este último caso solo 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;

- (c) “*Grupo*” significa el grupo de sociedades y entidades que de acuerdo con la legislación española pertenezcan al grupo de sociedades de NORDEA INVESTMENT FUNDS SA.
- (d) “*Orden*” significa 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 esta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla;
- (e) “*Reclamación*” significa cualquier queja o reclamación que un Cliente pueda presentar contra la Sucursal en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos;
- (f) “*Reglamento*” significa 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;
- (g) “*Servicio de Atención al Cliente*” o “*Servicio*” significa el servicio especializado de atención al cliente con las funciones que le atribuye el artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones de los Clientes; y
- (h) “*Sucursal*” significa NORDEA INVESTMENT FUNDS SA, SUCURSAL EN ESPAÑA.

### **Artículo 3. Derechos de los Clientes**

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sus Reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de dos meses desde que la Reclamación fuera presentada por el Cliente a través de cualquiera de los medios descritos en el artículo 10.2 de este Reglamento, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento. En particular, serán objeto de protección los derechos que se deriven de los contratos de carácter financiero que hayan celebrado con la Sucursal, 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 El Servicio de Atención al Cliente

### Artículo 4. Funciones

4.1. El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sucursal.

En concreto, dicho Servicio de Atención al Cliente 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;
  - (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 Servicio de Atención al Cliente:
- (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 Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sucursal.

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

- 5.2. El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto por un titular y por el personal auxiliar que el Director General de la Sucursal estimen 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 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, posee 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 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;
- (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 aquéllas;
- (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 Servicio de Atención al Cliente, 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 Servicio de Atención al Cliente;
- (f) Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

6.3. La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente corresponderá al Director General de la Sucursal, y dicha designación será comunicada a la CNMV.

### **Artículo 7. Mandato**

7.1. El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres años, y será automáticamente renovado por iguales periodos de tres años, salvo que el Director General de la Sucursal designe otra persona como el titular del Servicio de Atención al Cliente mediante una notificación por escrito al titular del Servicio de Atención al Cliente 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 Servicio de Atención al Cliente pueda ser renovado.

Por el contrario, el nombramiento del personal auxiliar adscrito al Servicio 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.

7.2. 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 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 6.2 anterior;

- (e) haber sido condenado por delito en sentencia firme;
- (f) haber alcanzado los 75 años de edad; o
- (h) grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

En caso de cese del titular, el Director General de la Sucursal procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 6.1. 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.

## **Artículo 8. Ejercicio del Cargo. Independencia**

- 8.1.** 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 Sucursal 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.

- 8.2.** El Servicio de Atención al Cliente 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 Servicio de Atención al Cliente 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 un 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 Servicio de Atención al Cliente 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 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.

- 8.4** El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como los empleados adscritos 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 custodiará 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.

## **Artículo 9. Medios**

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

El informe anual preparado por el Servicio 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 Servicio de Atención al Cliente de los medios suficientes.

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

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

- 9.3.** Todos los departamentos y servicios de la Sucursal 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 este 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 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 Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportuna, 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 Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

### **CAPÍTULO III** **Procedimiento para la presentación, tramitación** **y resolución de las Reclamaciones**

#### **Artículo 10. Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones**

- 10.1 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.
- 10.2 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.
- 10.3 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.
- 10.4 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;
- (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 11. Admisión a trámite**

**11.1** Una vez que la Reclamación haya sido recibida en la Sucursal 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, esta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.

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.

**11.2** 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 es presentada en el Servicio de Atención del Cliente de conformidad con lo establecido en el artículo 10.2 anterior. Sin embargo, en caso de que el Cliente no presente la Reclamación de acuerdo con lo establecido en dicho artículo 10.2, dicho 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.

**11.3** 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.

**11.4** 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 incluirán a los efectos del cómputo del plazo de dos meses al que se refiere el artículo 14.1.

**11.5** El Servicio de Atención al Cliente 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;
- (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. 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 Servicio para inadmitir la reclamación ni el empleado por el Cliente para enviar la contestación. El Servicio de Atención al Cliente informará al Cliente como corresponde.

## **Artículo 12. Tramitación**

**12.1** 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 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 Servicio de Atención al Cliente 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 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 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.

- 12.2 Cuando exista una conexión tal 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.
- 12.3 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 esta se encuentre vigente en cada momento.

### **Artículo 13. Allanamiento y desistimiento**

- 13.1 Si la Sucursal 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.
- 13.2 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.

### **Artículo 14. Finalización del procedimiento**

- 14.1 El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la Reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente en cualquiera de las formas establecidas en el artículo 10.2 de este Reglamento.

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 Sucursal.

- 14.2** 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 justifique la diferencia entre ambos criterios.

- 14.3** 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.

Asimismo, cuando el Servicio de Atención al Cliente 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.

- 14.4** 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.

- 14.5** 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, la Sucursal 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 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 IV Disposiciones finales

### **Artículo 15. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV**

- 15.1** El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por la Oficina de Defensa del Inversor en el ejercicio de sus funciones. El Servicio de Atención al Cliente 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.
- 15.2** 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 la Oficina de Defensa del Inversor 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 16. Información pública**

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 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 Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
- (b) La obligación que asiste a la Sucursal de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de dos meses desde su presentación al Servicio en cualquiera de las formas establecidas en el artículo 10.2 de este Reglamento;
- (c) Una referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV;
- (d) Una versión actualizada y consolidada del presente Reglamento; y
- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## **Artículo 17. Informes anuales**

**17.1** El Servicio de Atención al Cliente presentará un informe sobre el 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;
- (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.

**17.2** Un resumen del informe a que se refiere el apartado anterior se integrará en la memoria anual de la Sociedad.

## **Artículo 18. Modificación**

**18.1** 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.

**18.2** Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el Director General de la Sucursal serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente a la CNMV para su verificación.

**18.3** 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.

Y en prueba de conformidad, el Director General de la Sucursal ha aprobado este Reglamento en Madrid a 22 de mayo de 2014.