

REGLAMENTO
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
DEL GRUPO FINECO

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO FINECO

INDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....	1
CAPITULO PRIMERO. Disposiciones Generales.....	5
<i>Artículo 1. Objetivo y finalidad.....</i>	<i>5</i>
<i>Artículo 2. Definiciones.....</i>	<i>5</i>
<i>Artículo 3. Ambito subjetivo de aplicación.....</i>	<i>5</i>
<i>Artículo 4. Ambito material genérico de aplicación.....</i>	<i>5</i>
<i>Artículo 5. Organo e institutos competentes.....</i>	<i>6</i>
<i>Artículo 6. Medios de acceso.....</i>	<i>6</i>
<i>Artículo 7. Plazo de presentación.....</i>	<i>7</i>
<i>Artículo 8. Deber de información.....</i>	<i>7</i>
<i>Artículo 9. Informe Anual.....</i>	<i>8</i>
CAPITULO SEGUNDO. Departamento de Atención al Cliente.....	9
<i>Artículo 10. Objetivo y finalidad.....</i>	<i>9</i>
<i>Artículo 11. Designación o nombramiento y revocación.....</i>	<i>9</i>
<i>Artículo 12. Cese.....</i>	<i>9</i>
<i>Artículo 13. Facultades o funciones.....</i>	<i>9</i>
<i>Artículo 14. Régimen de funcionamiento.....</i>	<i>10</i>
<i>Artículo 15. Régimen de actuación y deber de notificación.....</i>	<i>10</i>
<i>Artículo 22. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.....</i>	<i>10</i>
CAPITULO TERCERO. Defensor del Cliente.....	10
Título I. Disposiciones Generales.....	10
<i>Artículo 17. Objetivo y finalidad.....</i>	<i>10</i>
<i>Artículo 18. Ambito objetivo o material de competencia.....</i>	<i>11</i>
<i>Artículo 19. Funciones.....</i>	<i>11</i>
<i>Artículo 20. Facultades.....</i>	<i>12</i>
<i>Artículo 21. Deberes.....</i>	<i>12</i>
<i>Artículo 22. Designación o nombramiento y revocación.....</i>	<i>12</i>
<i>Artículo 23. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.....</i>	<i>13</i>
<i>Artículo 24. Facultades de autoorganización o autorregulación.....</i>	<i>13</i>
<i>Artículo 25. Principios del procedimiento.....</i>	<i>13</i>
<i>Artículo 26. Traslado de alegaciones.....</i>	<i>14</i>
<i>Artículo 27. Allanamiento, desistimiento y continuación.....</i>	<i>14</i>
<i>Artículo 28. Finalización del procedimiento.....</i>	<i>15</i>
<i>Artículo 29. Informe Final.....</i>	<i>15</i>
<i>Artículo 30. Notificaciones.....</i>	<i>15</i>

Título II. Régimen de Quejas, Reclamaciones e Impugnaciones	16
<i>Artículo 31. Régimen específico.....</i>	16
<i>Artículo 32. Modalidad y plazo de presentación.....</i>	16
<i>Artículo 33. Admisión a trámite y causas de inadmisión y de abstención sobrevenida de quejas, reclamaciones e impugnaciones.....</i>	16
<i>Artículo 34. Audiencia Oral.....</i>	16

CAPITULO CUARTO. Régimen de Interrelación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.....	17
<i>Artículo 36. Competencia y funciones.....</i>	17

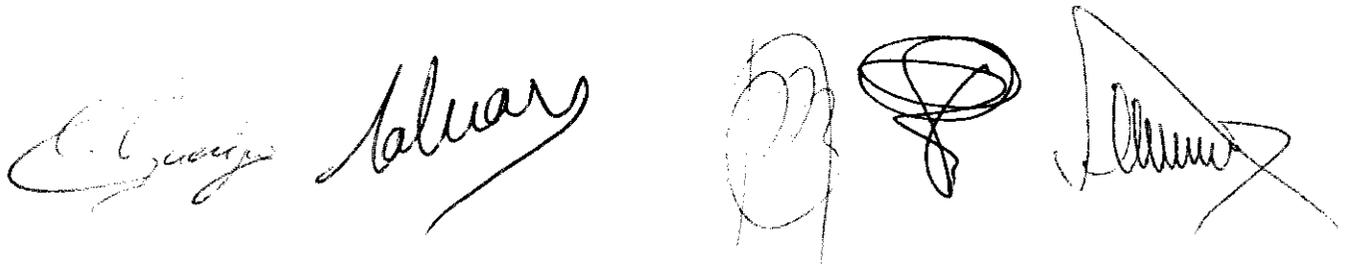
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO FINECO

INDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....	1
CAPITULO PRIMERO. Disposiciones Generales.....	5
<i>Artículo 1. Objetivo y finalidad.....</i>	<i>5</i>
<i>Artículo 2. Definiciones.....</i>	<i>5</i>
<i>Artículo 3. Ambito subjetivo de aplicación.....</i>	<i>5</i>
<i>Artículo 4. Ambito material genérico de aplicación.....</i>	<i>5</i>
<i>Artículo 5. Organo e institutos competentes.....</i>	<i>6</i>
<i>Artículo 6. Medios de acceso.....</i>	<i>6</i>
<i>Artículo 7. Plazo de presentación.....</i>	<i>7</i>
<i>Artículo 8. Deber de información.....</i>	<i>7</i>
<i>Artículo 9. Informe Anual.....</i>	<i>8</i>
CAPITULO SEGUNDO. Departamento de Atención al Cliente.....	9
<i>Artículo 10. Objetivo y finalidad.....</i>	<i>9</i>
<i>Artículo 11. Designación o nombramiento y revocación.....</i>	<i>9</i>
<i>Artículo 12. Cese.....</i>	<i>9</i>
<i>Artículo 13. Facultades o funciones.....</i>	<i>9</i>
<i>Artículo 14. Régimen de funcionamiento.....</i>	<i>10</i>
<i>Artículo 15. Régimen de actuación y deber de notificación.....</i>	<i>10</i>
<i>Artículo 16. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.....</i>	<i>10</i>
CAPITULO TERCERO. Defensor del Cliente.....	10
Título I. Disposiciones Generales.....	10
<i>Artículo 17. Objetivo y finalidad.....</i>	<i>10</i>
<i>Artículo 18. Ambito objetivo o material de competencia.....</i>	<i>11</i>
<i>Artículo 19. Funciones.....</i>	<i>11</i>
<i>Artículo 20. Facultades.....</i>	<i>12</i>
<i>Artículo 21. Deberes.....</i>	<i>12</i>
<i>Artículo 22. Designación o nombramiento y revocación.....</i>	<i>12</i>
<i>Artículo 23. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.....</i>	<i>13</i>
<i>Artículo 24. Facultades de autoorganización o autorregulación.....</i>	<i>13</i>
<i>Artículo 25. Principios del procedimiento.....</i>	<i>13</i>
<i>Artículo 26. Traslado de alegaciones.....</i>	<i>14</i>
<i>Artículo 27. Allanamiento, desistimiento y continuación.....</i>	<i>14</i>
<i>Artículo 28. Finalización del procedimiento.....</i>	<i>15</i>
<i>Artículo 29. Informe Final.....</i>	<i>15</i>
<i>Artículo 30. Notificaciones.....</i>	<i>15</i>

Título II. Régimen de Quejas, Reclamaciones e Impugnaciones16
Artículo 31. Régimen específico.....16
Artículo 32. Modalidad y plazo de presentación.....16
Artículo 33. Admisión a trámite y causas de inadmisión y de abstención sobrevenida de quejas, reclamaciones e impugnaciones.....16
Artículo 34. Audiencia Oral.....16

CAPITULO CUARTO. Régimen de Interrelación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.....17
Artículo 35. Competencia y funciones.....17

Four handwritten signatures in black ink are arranged horizontally. From left to right: the first is a cursive signature that appears to be 'C. García'; the second is 'Alvar'; the third is a stylized signature with a large loop; the fourth is a signature with a large, sharp triangular flourish.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO FINECO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente del GRUPO FINECO se fundamenta, en lo que respecta a su substrato originario, en el *Título VII – Normas de Conducta-* de la **Ley 24/1988, de 28 de Julio, del Mercado de Valores** –en lo sucesivo, **LMV-**, garante primigenio, de una parte, de la primacía de los intereses de los inversores con respecto de las relaciones profesionales establecidas con las Empresas de Servicios de Inversión, y, de otra parte, de la transparencia del Mercado. Ahora bien, de igual modo resultan reseñables y constitutivos de fundamento los *artículos 38 y 44 LMV*.

Asimismo, se ha de tener presente el **Real Decreto 629/1993, de 3 de Mayo, sobre Normas de Actuación en los Mercados de Valores y Registros Obligatorios**¹ –en lo sucesivo, **RDNAMVyRO-**, que regula especialmente las normas que han de regir las relaciones entre los clientes y las entidades que actúen en los Mercados de Valores, en lo que respectare a las operaciones contratadas por las citadas partes intervinientes.

De otra parte, se han de destacar las normas que constituyen el antecedente inmediato de este Reglamento. Así, en base a un criterio de orden cronológico, cabría aducir, en primer lugar, la **Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero** –en lo sucesivo, **LMRSF-**, que, en su *Capítulo V –Protección de Clientes de Servicios Financieros-, Sección 1ª –Defensa del Cliente de Servicios Financieros-*, establece el régimen de tutela contemplado en favor de los usuarios de servicios financieros, especialmente en lo referente a sus quejas y reclamaciones, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

En el mismo ámbito, es preciso señalar, en segundo lugar, la **Ley 35/2003, de 4 de Noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva** –en lo sucesivo, **LIIC-**, la cual, en su *artículo 48*, extiende el régimen del Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente a las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva.

¹ Como desarrollo de la citada norma, se han de aplicar la **Orden Ministerial, de 25 de Octubre de 1995, de desarrollo parcial del Real Decreto 629/1993, de 3 de Mayo, sobre Normas de Actuación en los Mercados de Valores y Registros Obligatorios**; la **Orden Ministerial, de 7 de Octubre de 1999, de desarrollo del Código General de Conducta y Normas de Actuación en la Gestión de Carteras de Inversión**; la **Circular 3/1993, de 29 de Diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre Registro de Operaciones y Archivo de Justificantes de Ordenes**; la **Circular 1/1996, de 27 de Marzo, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre Normas de Actuación, Transparencia e Identificación de los Clientes en las Operaciones del Mercado de Valores** y la **Circular 2/2000, de 30 de Mayo, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre Modelos Normalizados de Contratos-Tipo de Gestión Discrecional e Individualizada de Carteras de Inversión** y otros desarrollos de la **Orden Ministerial, de 7 de Octubre de 1999, de Desarrollo del Código General de Conducta y Normas de Actuación en la Gestión de Carteras de Inversión**.



De igual modo, se ha de poner de manifiesto, en tercer lugar, el **Real Decreto 303/ 2004, de 20 de Febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros** –en lo sucesivo, **RDRCDSCSF**-. Esta Norma contempla y regula los órganos de defensa del cliente de servicios financieros. Ahora bien, dicha norma requiere como su complemento indispensable y e integradora de la misma, 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 lo sucesivo, **ODySACyDCEF**-. Esta última disposición es la que, fundamentalmente y en suma, preconiza, exige y configura la creación de un Reglamento para la Defensa del Cliente, cuyo régimen incorpora y cumple expresamente el presente Reglamento.

Ahora bien, la fundamentación citada tan sólo obedece a la normativa sustantiva o material que ha de regir la mencionada figura. Por ello, a fin de eludir una indefensión del cliente potencial de los servicios financieros, se hace imprescindible, asimismo, la determinación de un régimen adjetivo o procedimental, al objeto de que la citada tutela fuere real y efectiva.

Así, en este orden de cosas, resulta determinante establecer un procedimiento garantista para ambas partes contractuales de los servicios financieros, a cuyo efecto resulta preciso contemplar, de un modo indiciario siquiera, el **Real Decreto 2119/1993, de 3 de Diciembre, sobre el Procedimiento Sancionador aplicable a los Sujetos que actúan en los Mercados Financieros** –en lo sucesivo, **RDPSSMF**-. A este respecto, habrían de tenerse presentes los derechos y garantías de las partes contratantes, otorgándoles todos los medios e instrumentos de defensa y prueba de sus intereses que estimaren oportunos. De igual modo, la figura del Defensor del Cliente habría de hallarse legitimada y habilitada para poder acceder a todos los mecanismos e instancias que, en el devenir de las diferentes fases del procedimiento y sus correspondientes trámites, fueren precisos para que pudiese tener conocimiento perfecto y completo de los hechos que constituyeren el objeto de la queja, reclamación o controversia; todo ello, cubierto y tutelado por la debida confidencialidad de los hechos expuestos, de las manifestaciones vertidas y de los documentos presentados en la tramitación correspondiente, siendo aplicable al efecto, en todo caso, el régimen dispuesto por la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal** –en lo sucesivo, **LOPD**-.

Ahora bien, sin perjuicio de lo manifestado, se ha de tener presente, de acuerdo con la **Sentencia del Tribunal Constitucional, de 16 de Julio de 1997 –Fundamento Jurídico 3-**, que el sistema financiero comprende el “conjunto de instituciones, entidades y operaciones a través de los cuales se canaliza el ahorro hacia la inversión, suministrando (oferta) dinero u otros medios de pago para financiar las actividades de los operadores económicos (demanda)”. Todo ello implica “disciplinar el tráfico jurídico de la oferta de ahorro y la demanda de inversión, a través de los activos financieros negociables, velando por la seguridad jurídica para que las transmisiones de esos activos sean efectivas, así como por la seguridad económica, para garantizar la solvencia a quienes acudan al mercado de valores, y atendiendo siempre a la transparencia de esas operaciones, para lo cual resulta necesario proporcionar una información adecuada sobre las mismas”. Pues bien, en dicho contexto, se ha de poner de relieve el *principio de prioridad del interés del cliente* –Fundamento Jurídico 11-

Finalmente, no ha de obviarse que, amén de la normativa de carácter especial que ha de regir la citada materia, se ha de observar el cumplimiento de la

normativa básica o de carácter general, en cuanto que el cliente de los servicios financieros constituye un consumidor o usuario que, como tal, goza de una protección ordinaria y mínima que no resulta posible preterir. En base a ello, el presente Reglamento se halla informado por los principios configuradores de la **Ley 26/1984, de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios** –en lo sucesivo, **LGDCyU**–.

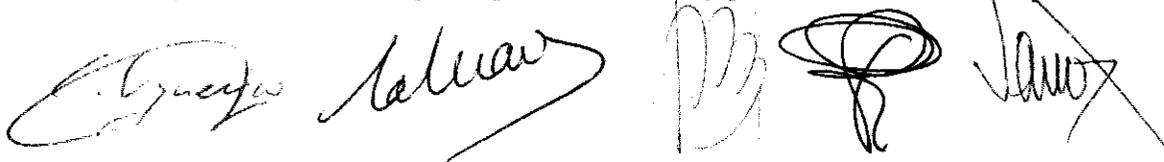
II

Los Mercados Financieros se hallan consolidados sobre los principios, entre otros, de la confianza de los inversores en la capacidad y funcionamiento de los citados Mercados y de la tutela integral de tales clientes, que preservare la citada confianza. En base a ello, y en la condición de clientes y usuarios de los servicios financieros, se han de regular los mecanismos jurídicos que, junto con la quejas y reclamaciones, encaucen, de un modo eficaz, su derecho a una información correcta sobre los diferentes productos o servicios que integran los Mercados Financieros, así como su derecho a la educación, formación y divulgación, a fin de facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso.

En particular, la antedicha finalidad y preservación de los derechos habría de comprender, en primer lugar, la promoción de mecanismos que permitieren una mayor libertad y racionalidad en el uso o utilización de los servicios financieros; en segundo lugar, la facilitación de instrumentos conducentes a una mejora en la comprensión y utilización de la información existente en los Mercados Financieros; en tercer lugar, la prosecución de medios de difusión del conocimiento de los derechos y obligaciones de los que el usuario de servicios financieros hubiere de disponer y las modalidades más adecuadas de su ejercicio; en cuanto lugar, el fomento de vías para la prevención de riesgos que pudieren derivarse del uso o consumo de productos financieros o de la utilización de los correspondientes servicios, y, finalmente, la canalización de las consultas que los usuarios de los servicios financieros pudieren llevar a cabo y de la correspondiente respuesta o atención a las mismas.

Los mencionados postulados se han de desarrollar mediante la configuración de una institución que, amén de velar por la protección de los intereses y de los derechos de los clientes de los Mercados Financieros, tutele su formación, asesoramiento y, en suma, refuerce y promueva la transparencia y las buenas prácticas y usos financieros. A tal efecto, resulta inexcusable concebir, junto con la figura del Departamento de Atención al Cliente, el instituto del *Defensor del Cliente*.

La regulación y el régimen de funcionamiento del *Defensor del Cliente* se fundamentará, entre otros, sobre los principios de formación e información, de prevención y de conciliación. De acuerdo, con el *principio de formación e información*, el *Defensor del Cliente* orientará, tanto a la entidad propia de los Mercados Financieros como al inversor usuario, sobre los modos de cumplir la normativa y las buenas prácticas y usos financieros, así como sobre los medios de ejercitar los correspondientes derechos o mecanismos de tutela de sus respectivos intereses. En base al *principio de prevención*, el *Defensor del Cliente* habilitará en las relaciones negociales que se suscitaren en los Mercados Financieros las medidas adecuadas a cada caso, que permitieren la consecución de la integración de los correspondientes intereses, alumbrando las posiciones de las partes y ofertando propuestas que eludieren la presentación de quejas, reclamaciones o impugnaciones. A tal efecto, se consolidará un cuerpo normativo, integrado por los criterios y posiciones doctrinales que hubieren sido



fundamento de resoluciones precedentes, siendo todo ello incorporado en el Informe Anual. Por último, atendiendo al *principio de conciliación*, el *Defensor del Cliente* arbitrará los mecanismos que fueren precisos, a fin de alcanzar o concluir un acuerdo mediante la aproximación de las posturas de las partes negociales.

III

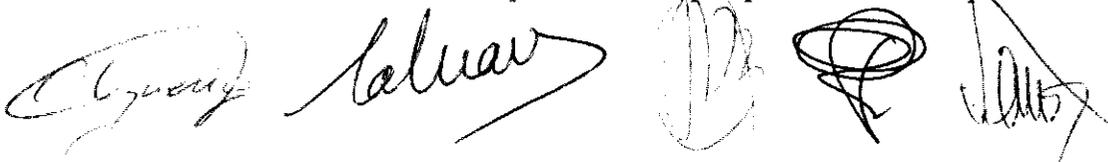
El presente Reglamento se sistematiza en cuatro Capítulos.

El *Capítulo Primero* contiene las *Disposiciones Generales* que regulan la materia. A este respecto, se ha de señalar que todas las actuaciones del *Defensor del Cliente* se hallarán imbuidas, amén de por el cumplimiento de la legislación específica de los Mercados Financieros, de la legislación común y de las buenas prácticas y usos financieros, por el *principio de equidad*, a fin de proceder a un análisis y valoración de los hechos, conductas y circunstancias concurrentes, más ponderado y ecuánime. De igual modo, ha de ponerse de relieve que el citado instituto se estructura y rige por los *principios de independencia, autonomía y de separación de funciones*, que caracterizan a los órganos de supervisión, inspección y vigilancia de los Mercados Financieros. En función de ello, el ámbito de actuación competencial del mencionado instituto se constreñirá a las funciones y cometidos expresamente regulados y tasados por el presente Reglamento, no siendo posible, en modo alguno, ni la extralimitación ni la interpretación analógica extensiva que propendiere a la misma.

El citado *Capítulo Primero* comprende, asimismo, junto con la definición y determinación de los órganos competentes para conocer de la presente materia, las disposiciones que resultan aplicables a los mismos, especialmente las atinentes al procedimiento y tramitación de los expedientes en aquellos aspectos, fases o cuestiones que resultan genéricos en la regulación de la tutela del cliente inversor.

Por su parte, el *Capítulo Segundo* versa sobre la regulación específica aplicable al *Departamento de Atención al Cliente*. Concebido como el órgano de interlocución de los clientes inversores, su tratamiento trasciende, obviamente, el espacio material del *Capítulo*, siendo objeto de desarrollo, asimismo, en los subsiguientes Capítulos, mas tan solo en aquellas cuestiones que versaren sobre las relaciones que hubiere de mantener externamente con el *Defensor del Cliente* y, en su caso, con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros. De acuerdo con ello, el régimen plasmado en el *Capítulo Segundo* responde a los parámetros de una regulación orgánica y funcional interna, en la que resultan especialmente significativos la determinación de su ámbito objetivo o finalidad, sus facultades y su régimen de funcionamiento.

En el *Capítulo Tercero* se regula el instituto del *Defensor del Cliente*. El *Título I* contempla las disposiciones generales aplicables al instituto, especialmente en sus aspectos orgánicos y procedimentales. Esta regulación procedimental es la que resulta fundamental en el desarrollo de las funciones del citado instituto, a fin de dotar de una tutela efectiva y real al cliente inversor. Así pues, debido a que la sustanciación del procedimiento constituye el eje vascular de la citada tutela, el mismo se vertebra sobre los *principios de igualdad, audiencia, contradicción, confidencialidad, gratuidad, celeridad, legalidad, equidad y de integración*. El *Título II* regula propiamente el régimen específico de las quejas, reclamaciones e impugnaciones. Este régimen específico no constituye una regulación completa del conocimiento de las citadas cuestiones, sino tan solo las especialidades que presenta con respecto del régimen



común procedimental. Por ello, expresamente se contempla el carácter supletorio e integrador de las restantes normas del presente Reglamento en aquellas materias no reguladas específicamente. Uno de los aspectos más notorios e innovadores que incorpora el citado régimen específico –dado que no se halla previsto ni tampoco sugerido o habilitado con carácter de norma dispositiva en la regulación de Derecho positivo- es la facultad que se otorga al instituto del *Defensor del Cliente* de celebrar, en función de su juicio y criterio, una Audiencia Oral, a fin de poder completar el conocimiento de los hechos y obtener un mejor elemento de juicio.

Finalmente, el *Capítulo Cuarto* regula, por lo que respecta a la esfera externa de actuación, el régimen de interrelación del Departamento de Atención al Cliente, así como del instituto del *Defensor del Cliente*, con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros. Dicho régimen, basado fundamentalmente, en el principio de reciprocidad, contempla, *pro futuro*, un protocolo de actuación, a fin de concluir acuerdos y adoptar acciones que facilitaren que la transmisión de los datos y documentos que fueren necesarios en el ejercicio de sus funciones, se efectuare por medios telemáticos, mediante el uso de la firma electrónica.

CAPITULO PRIMERO

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objetivo y finalidad.- El presente Reglamento tiene como finalidad la regulación del régimen de atención, protección y defensa de los clientes inversores mediante las instituciones del Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, así como la determinación de los procedimientos y requisitos precisos para hacer real y efectiva la mencionada tutela.

Artículo 2. Definiciones.- A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- a) Instituto del *Defensor del Cliente*: Toda persona, física o jurídica, que, nombrada expresamente al efecto, conociere de cualquier materia correspondiente al ámbito de los Mercados Financieros, que le fuere sometida por las partes negociales de los citados Mercados Financieros, y, especialmente, conociere de las quejas, reclamaciones e impugnaciones que presentaren los usuarios de los Mercados Financieros, que versaren sobre sus derechos e intereses legalmente reconocidos en el citado ámbito objetivo, con independencia de su origen y naturaleza contractual, normativa o de buena práctica o uso financiero.
- b) *Entidad*: El Grupo FINECO, integrado por todas las Sociedades que formaren parte del mismo.

Artículo 3. Ambito subjetivo de aplicación.- El presente Reglamento se aplicará a las relaciones que se generaren entre cuantas Sociedades integren y conformaren la entidad Grupo FINECO y los clientes inversores de la misma, con independencia de la naturaleza de los correspondientes servicios de inversión y de la condición de personas físicas, jurídicas, nacionales o extranjeras, de los potenciales o reales clientes inversores.

Artículo 4. Ambito material genérico de aplicación.- 1.- Los clientes inversores podrán dirigirse, de un modo directo e inmediato, a los mencionados órgano e instituto y remitir al Departamento de Atención al Cliente de la entidad las comunicaciones que estimaren



necesarias o convenientes sobre aspectos o extremos que se hubieren suscitado en el seno de sus relaciones negociales con la entidad.

2.- Con carácter general y meramente enunciativo, en tales comunicaciones podrán recabar información sobre el modo de operar de la entidad, solicitar actuaciones o confirmaciones sobre cuestiones que les suscitaren dudas, proponer cambios en el modo de funcionamiento de la entidad y, en su caso, sugerir mejoras, nuevas facilidades o servicios o modificaciones en la actuación de la entidad.

Artículo 5. Órgano e instituto competentes.- 1.- El órgano y el instituto específicamente contemplados para la aplicación del régimen de atención, protección y tutela de los clientes inversores, previsto en el presente Reglamento, son el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente.

2.- Los citados órgano e instituto gozarán de la condición de únicos para todo el Grupo FINECO, por cuanto que éste goza, asimismo, de tal condición, de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 24/1988, de 28 de Julio, del Mercado de Valores.

3.- Igualmente, cada uno de los citados órgano e instituto se hallará facultado para la interlocución y las correspondientes relaciones con los restantes órganos e instituto, basándose en los principios de auxilio, asistencia y colaboración recíproca.

4.- Sin perjuicio de la interrelación entre los mencionados órgano e instituto, todos los departamentos y servicios de la entidad tendrán el deber de asistir a los mismos en todas cuantas actuaciones solicitaren su concurrencia y participación, hallándose obligados a suministrarles todo tipo de documentación o aportación de información, respuestas o aclaraciones.

Artículo 6. Medios de acceso.- 1.- El acceso al Departamento de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente podrá realizarse, personalmente o a través de representación, mediante la presentación de la cuestión que se somete a la consideración de los citados órgano e instituto:

- a) En soporte papel.
- b) Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitieren la lectura, impresión y conservación de los documentos y la entidad contare con medios que cumplieren las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de Firma Electrónica.

2.- La presentación de la cuestión habrá de comprender, en todo caso:

- a) Nombre y apellidos o denominación social del interesado y, en su caso, de la persona que lo representare, debidamente acreditada. Asimismo, habrá de hacerse constar el número del Documento Nacional de Identidad de las personas físicas y el número de identificación fiscal y los datos referidos a registro público de las personas jurídicas. Finalmente, habrá de señalarse el domicilio a efectos de notificaciones.
- b) Los antecedentes y las circunstancias concurrentes.
- c) Motivo por el que se solicita la actuación o intervención del correspondiente instituto, así como la especificación clara de las cuestiones que sometiere al mismo y respecto de las cuales se requiere un pronunciamiento.
- d) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieren producido los hechos que motivan la solicitud de actuaciones.
- e) Declaración de la parte interesada en la que hiciere constar que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la solicitud de intervención estuviere siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

- f) Los demás datos, hechos, elementos y circunstancias que pudieren contribuir a dotar de más información sobre la cuestión sometida a consideración y a una mejor formación de criterio por parte del mencionado instituto.
- g) Lugar, fecha y firma.
- 3.- El interesado habrá de aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obraren en su poder y en las que se fundamentare su solicitud de intervención. En otro caso, el interesado habrá de indicar la persona o entidades que las pudieren facilitar y los archivos y registros en los que se hallaren.
- 4.- De igual modo, en el supuesto de que el correspondiente instituto le solicitare o recabare la aportación de nuevos datos o documentos o que completare los que ya hubiere aportado, el interesado habrá de atender tal solicitud en el plazo máximo de diez días naturales, contados a partir de la fecha en que hubiere recibido tal petición, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se archivará, sin más trámite, la cuestión o asunto planteados. Sin embargo, el plazo que el interesado empleare en completar la información remitida o en aportar nuevos datos o documentos solicitados por el instituto correspondiente, no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de dos meses existente para la emisión de la resolución o Informe Final.
- 5.- En todo caso, los clientes inversores no podrán acceder en la fase inicial del procedimiento de sometimiento de su cuestión directamente al instituto del *Defensor del Cliente*, sino que habrán de dirigirse, bien en su dirección común u ordinaria bien en su dirección de correo electrónico, ante el Departamento de Atención al Cliente de la entidad, que será la encargada de la interlocución de los inversores en dicha primera instancia y quien recepcione sus solicitudes.
- 6.- Asimismo, el Departamento de Atención al Cliente y el citado instituto habrán de acusar recibo por escrito de las cuestiones que se sometieren a su conocimiento, procediéndose a la apertura de un expediente separado e independiente para cada una de las citadas cuestiones.
- 7.- De igual manera, los mencionados órgano e instituto habrán de llevar un registro interno de todas cuantas cuestiones hubieren sido sometidas a su conocimiento, en el que habrán de incorporar una copia de la cuestión sometida y de la contestación o actuación llevada a cabo por el correspondiente instituto.
- 8.- No obstante lo manifestado, la entidad dará a los clientes inversores facilidades de atención telefónica.

Artículo 7. Plazo de presentación.- El término para la presentación de cuestiones o para la solicitud de la actuación del citado instituto será de dos años, a computar desde la fecha en la que el cliente inversor tuviere conocimiento de los hechos, conductas o circunstancias que constituyeren la base fáctica de la cuestión o de la solicitud de intervención.

Artículo 8. Deber de información.- 1.- La entidad pondrá a disposición de los clientes inversores, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, un documento en el que se recogiere la siguiente información:

- a) La existencia del Departamento de Atención al Cliente y del instituto de *Defensor del Cliente*, con indicación de sus respectivas direcciones postales y electrónicas.
- b) La obligación de atender y, en su caso, de resolver, por parte del citado instituto, las cuestiones planteadas por los clientes inversores, en el plazo máximo de dos meses, computados desde la fecha del registro de entrada en el Departamento de Atención al Cliente.
- c) La referencia de los correspondientes Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, con especificación de su dirección postal y



electrónica. Asimismo, se hará constar la obligación y necesidad de agotar las vías y las instancias del Departamento de Atención al Cliente y del instituto de *Defensor del Cliente*, como requisito previo de acceso a la instancia de los Comisionados.

- d) El presente Reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa aplicable en materia de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

2.- En el supuesto de que la entidad admitiere la celebración de contratos con sus clientes inversores por medios telemáticos, la información descrita en el apartado precedente habrá de hacerse constar, asimismo, en un espacio marcadamente visible y fácilmente accesible, en su página web.

3.- Las decisiones o resoluciones dictadas por el correspondiente instituto que pusieren fin a los expedientes y procedimientos, habrán de mencionar expresamente la facultad de la que goza quien hubiere instado el procedimiento en cuestión para, en caso de disconformidad, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondiere.

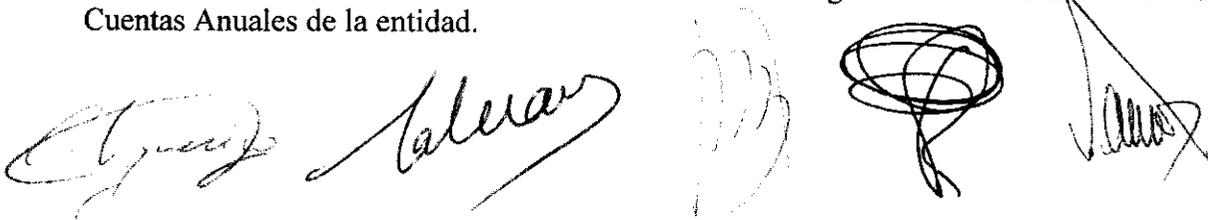
Artículo 9. Informe Anual.- 1.- El Departamento de Atención al Cliente, así como el *Defensor del Cliente*, elaborarán sendos Informes Anuales.

2.- Los citados Informes Anuales habrán de ser elaborados y presentados ante el órgano de administración de la entidad en el plazo máximo de los tres primeros meses de cada año natural.

3.- Los Informes Anuales en cuestión comprenderán un análisis explicativo del desarrollo de la función de los mencionados órgano e instituto y de la gestión realizada por los mismos durante el ejercicio precedente, habiendo de presentar, como mínimo, el siguiente contenido:

- a) Resumen estadístico de las quejas, reclamaciones, impugnaciones, consultas y de todas otras cuantas cuestiones hubieren sido sometidas a su consideración y fueren atendidas, con información sobre su número, origen de la incidencia, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las mencionadas actuaciones, cuantías e importes afectados y restantes extremos ilustrativos de su naturaleza e importancia.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación, en su caso, del carácter favorable o desfavorable para el reclamante, y número de las cuestiones desistidas.
- c) Número y resumen de los supuestos de hecho y de derecho tramitados, así como los criterios generales contenidos en las decisiones o en las actuaciones del citado instituto.
- d) Número y resumen de las cuestiones y materias que pudieren ser de interés general, junto con los criterios aplicados y empleados en los mismos.
- e) Recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia de los mencionados órgano e instituto, a fin de una mejor consecución de los fines que informaren su actuación.
- f) Seguimiento de las correcciones llevadas a cabo por la entidad en los supuestos en los que el informe de terminación de la cuestión hubiere sido favorable al reclamante.
- g) Propugnación de medidas de mejora de la normativa y de los procedimientos establecidos en favor de la tutela de los clientes inversores y usuarios de los servicios financieros.

4.- Resúmenes de los sendos Informes Anuales se integrarán en la Memoria de las Cuentas Anuales de la entidad.



CAPITULO SEGUNDO
Departamento de Atención al Cliente

Artículo 10. Objetivo y finalidad.- 1.- El Departamento de Atención al Cliente únicamente tendrá como finalidad la interlocución con los clientes inversores del Grupo FINECO y la recepción de las cuestiones que los mismos le sometieren, relacionadas con sus derechos e intereses legalmente reconocidos y derivadas de la prestación de servicios financieros por parte de todas cuantas Sociedades conformaren la citada entidad.

2.- El cumplimiento del mencionado objetivo responderá a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 11. Designación o nombramiento y revocación.- 1.- La designación del titular del Departamento de Atención al Cliente corresponderá al órgano de administración de la entidad.

2.- El período de vigencia del nombramiento será indefinido.

3.- Una vez llevada a cabo la designación, la persona que lo hubiere sido habrá de aceptar expresamente por escrito la misma.

4.- Una vez que se hubiere aceptado el nombramiento, tanto éste como la aceptación misma se comunicarán por escrito a los correspondientes Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, así como a las autoridades supervisoras que, en su caso, correspondieren por razón de su actividad

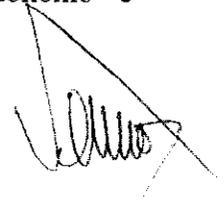
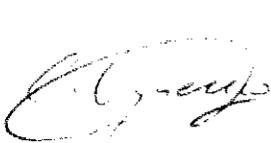
5.- La revocación del citado nombramiento corresponderá, asimismo, al órgano de administración de la entidad, quien podrá proceder a la misma en cualquier momento, habiendo de ser objeto de notificación en los mismos términos que el nombramiento y la aceptación.

Artículo 12. Cese.- Sin perjuicio del ejercicio del derecho de revocación contemplado en el artículo precedente, el titular elegido del Departamento de Atención al Cliente cesará en su cargo por las siguientes causas:

- a) Término del mandato para el que hubiere sido designado, sin perjuicio de una nueva reelección.
- b) Renuncia.
- c) Fallecimiento e incapacidad sobrevenida.
- d) Declaración en estado de concurso.
- e) Pérdida de la honorabilidad comercial y profesional.
- f) Condena mediante sentencia firme por delito doloso.
- g) Actuación negligente en el ejercicio de sus funciones, que hubiere sido acordado por el órgano de administración de la entidad.

Artículo 13. Facultades o funciones.- De acuerdo con el objetivo que rige el presente órgano, éste tan sólo se hallará facultado para la interlocución con los clientes inversores de la entidad y para la recepción o recogida de las cuestiones que se le presentaren, excluyéndose cualquier facultad de resolución y reconociéndosele, por consiguiente, única y exclusivamente una función de tramitación.

Artículo 14. Régimen de funcionamiento.- 1.- El Departamento de Atención al Cliente se hallará formal y materialmente separado de los restantes servicios comerciales y operativos del Grupo FINECO, excluyéndose cualquier tipo de riesgo de conflictos de interés y adoptando sus decisiones de un modo completamente autónomo e independiente.



2.- De acuerdo con los citados principios, ninguno de los integrantes del Departamento de Atención al Cliente intervendrá en la tramitación de las cuestiones que hubieren sido planteadas por aquéllos con quienes se hallaren en alguna de las siguientes circunstancias:

a) Tener interés personal en el asunto o en otro en cuya resolución pudiere influir.

b) Tener cuestión litigiosa pendiente.

c) Ser pariente, de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo grado, de quien hubiere instado la actuación o de los administradores, alta dirección, asesores, representantes legales o mandatarios de la persona jurídica que, asimismo, hubiere instado la actuación.

d) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con cualesquiera de las personas citadas en el apartado precedente.

e) Tener cualquier tipo de relación de servicio con las personas físicas o jurídicas directamente interesadas en la cuestión o haber mantenido un vínculo de relación laboral o profesional con las mismas en el espacio de los dos años inmediatamente precedentes.

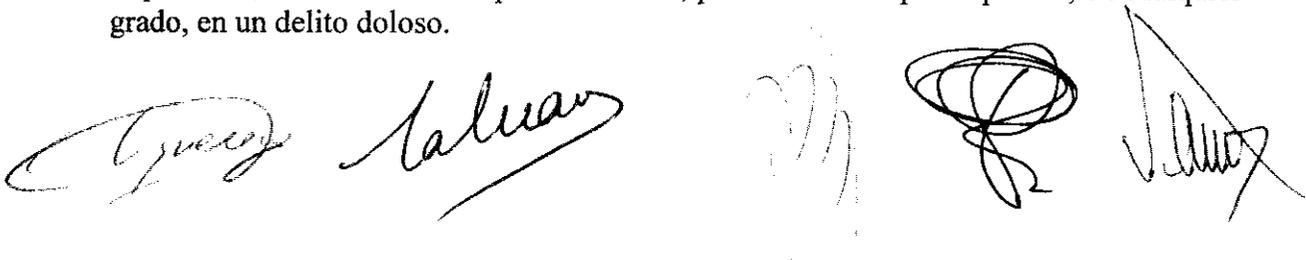
3.- Asimismo, la entidad dotará al Departamento de Atención al Cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos que, en cada caso y momento, fueren precisos para el cumplimiento de sus funciones. En este sentido, procederá a la formación del titular y, en su caso, del personal, del citado Departamento en materia de normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Artículo 15. Régimen de actuación y deber de notificación.- 1.- Una vez que el Departamento de Atención al Cliente hubiere recibido la solicitud de actuación del cliente inversor y le hubiere dado fecha y número de registro de entrada, tras acusar recibo por escrito, habrá de remitirlo al instituto correspondiente, en el plazo máximo de los subsiguientes dos días hábiles, computados desde la fecha del citado registro de entrada.

2.- El Departamento de Atención al Cliente, asimismo, informará al interesado, en el mismo plazo contemplado en el apartado anterior, de que la cuestión planteada ha sido remitida al correspondiente instituto.

Artículo 16. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.- 1.- La incompatibilidad para ser designado responsable del *Departamento de Atención al Cliente* procederá del hecho de ostentar la condición de miembro del órgano de administración o de la alta dirección de la entidad o de cualesquiera otras con respecto de las cuales existieren participaciones recíprocas que excedieren del diez por ciento de la cifra del capital de las entidades participadas. A tal efecto, se computarán las participaciones circulares constituidas por medio de Sociedades Filiales.

2.- La inelegibilidad para el mencionado instituto derivará de la pérdida de la honorabilidad comercial y profesional, de la declaración en estado de concurso y de la imputación, encausamiento o procesamiento, por comisión o participación, en cualquier grado, en un delito doloso.



*CAPITULO TERCERO**Defensor del Cliente*Título I
Disposiciones Generales

Artículo 17. Objetivo y finalidad.- El *Defensor del Cliente* velará por la tutela de los derechos e intereses legítimos de los inversores y usuarios de los Mercados Financieros y tutelaré el cumplimiento de la normativa vigente, así como la regulación de la transparencia y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 18. Ambito objetivo o material de competencia.- 1.- El *Defensor del Cliente* será competente para atender, conocer y resolver todo tipo de actuación, consulta, queja, reclamación o impugnación que presentaren, directamente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas que reunieren la condición de clientes inversores usuarios de los Mercados Financieros y que versaren sobre sus derechos e intereses legalmente reconocidos en el citado ámbito objetivo, con independencia de su origen y naturaleza contractuales, normativa de transparencia y protección de la clientela o de buenas prácticas y usos financieros, y, en particular, del principio de equidad.

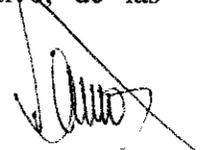
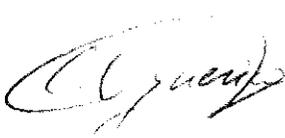
2.- Ello no obstante, el citado ámbito de competencia no comprenderá:

- a) Las cuestiones cuya asunción y tramitación pudieren afectar a los derechos e intereses de terceros.
- b) Las cuestiones que tuvieren naturaleza de indisponibles o de carácter penal.
- c) Las cuestiones que estuvieren pendientes de resolución judicial o que, una vez instada la intervención del *Defensor del Cliente*, fueren sometidos a cualquier instancia jurisdiccional.
- d) Las cuestiones que estuvieren sometidas a un procedimiento arbitral.
- e) Las cuestiones sometidas ante otro instituto competente para conocer de las mismas en los Mercados Financieros, incluidos los correspondientes servicios de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, del Banco de España y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- f) Las cuestiones sometidas a cualquier instancia, oficial o privada, de tutela de consumidores, usuarios, clientes, accionistas o inversores.

Artículo 19. Funciones.- 1.- De acuerdo con el ámbito objetivo competencial descrito en el artículo precedente, el *Defensor del Cliente* asumirá, como función principal, conocer y atender todas cuantas consultas, actuaciones, quejas, reclamaciones e impugnaciones que formularen los clientes inversores frente a la entidad, con respecto de las operaciones llevadas a cabo entre los mismos o en relación a las actuaciones y decisiones directamente relacionadas con las mismas y en las que el cliente inversor estimare que hubiere experimentado un perjuicio debido a un tratamiento incorrecto, negligente o no ajustado a Derecho ni a Equidad.

2.- Asimismo, promoverá el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros y desplegará todas cuantas actuaciones fueren precisas, en aras a contribuir a la consecución del buen fin de las cuestiones que se sometieren a su consideración en el ámbito material de su competencia.

3.- Sin perjuicio de la función genérica, contemplada en el apartado precedente, el *Defensor del Cliente* gozará, asimismo, a título meramente enunciativo, de las siguientes facultades:



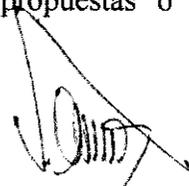
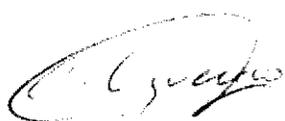
- a) Informar, ayudar y orientar a los usuarios de servicios financieros en el adecuado ejercicio de sus derechos y en la tutela de sus intereses.
- b) Promover la mayor libertad y racionalidad en el uso de bienes y en la utilización de los servicios financieros.
- c) Facilitar la comprensión y utilización de la información propia de los Mercados Financieros.
- d) Difundir el conocimiento de los derechos y deberes del usuario de servicios financieros y las modalidades y formas más adecuadas de su ejercicio.
- e) Fomentar la prevención de riesgos, quejas, reclamaciones e impugnaciones, que pudieren derivarse del uso de productos o de la utilización de servicios financieros.
- f) Iniciar y potenciar una labor formativa en el ámbito de los usuarios de los Mercados Financieros.
- g) Velar por el cumplimiento de que la contratación que se lleve a cabo en los Mercados Financieros responda, en todo caso, a los principios de buena fe y de equidad, propios de la contratación mercantil, a la confianza recíproca de las partes, a lo previsto en la legislación, común y específica, y a las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 20. Facultades.- En el ámbito de sus competencias, el *Defensor del Cliente* se hallará facultado, de un modo meramente enunciativo, para:

- a) Requerir a la entidad y a los clientes inversores cuantos datos e informaciones fueren pertinentes, a fin de analizar y estudiar las cuestiones que hubieren sido sometidas a su consideración y conocimiento.
- b) Solicitar, en base a la misma finalidad, el concurso de las entidades de crédito, intermediarios financieros, entidades emisoras y de cualesquiera otras personas o entidades relacionadas con las operaciones o actuaciones que fueren objeto de la intervención del *Defensor del Cliente*.
- c) Elevar al órgano de administración de la entidad todas aquellas propuestas, sugerencias, iniciativas o recomendaciones que, a su juicio, condujeran a una mayor tutela de los clientes inversores y a un mejor y más eficiente funcionamiento del Mercado y cumplimiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 21. Deberes.- En el ejercicio de sus funciones, al *Defensor del Cliente* le corresponderá, de una manera meramente enunciativa:

- a) Estudiar y examinar, recabando los concursos que estimare oportunos, las cuestiones que, perteneciendo al ámbito de su competencia material, se sometieren a su conocimiento.
- b) Oír y atender a las partes, trasladar las respectivas alegaciones y mediar ante la entidad objeto de la cuestión suscitada, procurando aproximar las posiciones de las partes, a fin de alcanzar un compromiso equitativo.
- c) Emitir y elevar ante el órgano de administración de la entidad informes en los que manifestare su opinión, debidamente motivada y fundamentada, sobre las cuestiones o pretensiones formuladas ante ella por los clientes inversores, y proponer las medidas que estimare que hubieren de adoptarse en cada supuesto.
- d) Asistir, en el supuesto de que fuere expresamente requerido para ello, a las reuniones del órgano de administración de la entidad, a fin de presentar sus informes y atender las solicitudes de aclaración de sus propuestas o recomendaciones.



Artículo 22. Designación o nombramiento y revocación.- 1.- La designación del *Defensor del Cliente* corresponderá al órgano de administración de la entidad.

2.- El período de vigencia del nombramiento vendrá expresado en el mismo, siendo posible la designación indefinida, así como las sucesivas reelecciones sin límite temporal alguno.

3.- La facultad de designación podrá recaer bien en una persona física o jurídica, si bien, en todo caso, ajena a la entidad.

4.- Una vez llevada a cabo la designación, la persona que lo hubiere sido habrá de aceptar expresamente por escrito la misma.

5.- Una vez que se hubiere aceptado el nombramiento, tanto éste como la aceptación misma se comunicarán por escrito a los correspondientes Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, así como a las autoridades supervisoras que, en su caso, correspondieren por razón de su actividad.

6.- La revocación del citado instituto corresponderá, asimismo, al órgano de administración de la entidad, el cual podrá proceder a la misma en cualquier momento, habiendo de ser objeto de notificación en los mismos términos que el nombramiento y la aceptación.

Artículo 23. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.- 1.- La incompatibilidad para ser designado *Defensor del Cliente* procederá del hecho de ostentar la condición de miembro del órgano de administración o de la alta dirección de la entidad o de cualesquiera otras con respecto de las cuales existieren participaciones recíprocas que excedieren del diez por ciento de la cifra del capital de las entidades participadas. A tal efecto, se computarán las participaciones circulares constituidas por medio de Sociedades Filiales.

2.- La inelegibilidad para el mencionado instituto derivará de la pérdida de la honorabilidad comercial y profesional, de la declaración en estado de concurso y de la imputación, encausamiento o procesamiento, por comisión o participación, en cualquier grado, en un delito doloso.

3.- Sin perjuicio del ejercicio del derecho de revocación contemplado en el artículo precedente, el miembro elegido para el instituto del *Defensor del Cliente* cesará en su cargo por las siguientes causas:

- a) Término del mandato para el que hubiere sido designado, sin perjuicio de una nueva reelección.
- b) Renuncia.
- c) Fallecimiento e incapacidad sobrevenida.
- d) Declaración en estado de concurso.
- e) Pérdida de la honorabilidad comercial y profesional.
- f) Condena mediante sentencia firme por delito doloso.
- g) Actuación negligente en el ejercicio de sus funciones, que hubiere sido acordado por el órgano de administración de la entidad.

Artículo 24. Facultades de autoorganización o autorregulación.- El *Defensor del Cliente* goza de completa independencia respecto de la entidad y de plena autonomía para aplicar los criterios y directrices en el ejercicio y desarrollo de sus funciones y para organizar y disponer libremente de los medios materiales y servicios administrativos que fueren precisos para el cumplimiento de su cometido.

Artículo 25. Principios del procedimiento.- 1.- Los procedimientos ante el citado instituto se hallan regidos por los principios de igualdad, audiencia, contradicción, confidencialidad, gratuidad, celeridad, legalidad, equidad y de integración.



2.- En particular, de acuerdo con el principio de integración, el instituto podrá, en cualquier momento, solicitar o recabar del interesado la aportación de nuevos datos o documentos o que complete los que ya hubiere aportado, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se archivará, sin más trámite, la cuestión o asunto planteados.

3.- De igual modo, y en base al mismo principio de integración, el citado instituto será competente para recabar también de los distintos departamentos y servicios que conformaren la entidad, en cualquier fase de tramitación de los expedientes, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba o juicio considerare pertinentes para adoptar su resolución.

Artículo 26. Traslado de alegaciones.- 1.- Una vez que el instituto hubiere recibido la notificación del Departamento de Atención al Cliente, dará traslado de una copia de los escritos y documentos presentados al órgano de administración de la entidad, indicando el Departamento o Servicio afectado por el asunto o cuestión.

2.- La entidad habrá de contestar en el plazo máximo de diez días naturales, computados desde la fecha de recepción del traslado. Dicho plazo podrá ser prorrogado una sola vez por el instituto por otro período máximo de diez días naturales, en el caso de que la entidad así lo solicitare con una anterioridad, como mínimo, de cinco días naturales a la expiración del plazo, habiendo de fundamentar la entidad en su solicitud las razones que justificaren la prórroga.

3.- En el supuesto de que la entidad dejare transcurrir el plazo sin responder, se entenderá cumplido el trámite y el instituto procederá con la tramitación del expediente.

4.- En cambio, en el caso de que la entidad formule sus alegaciones, se dará traslado de las mismas al interesado, a fin de que manifieste lo que considerare pertinente en el plazo máximo de diez días naturales, a computar desde la fecha en que hubiere recibido el traslado. En el supuesto de que el interesado dejare transcurrir el plazo sin responder, se entenderá cumplido el trámite y el instituto procederá con la tramitación del expediente.

5.- En cambio, en el caso de que el interesado hubiere respondido formulando nuevas alegaciones, las mismas se trasladarán a la entidad afectada, que dispondrá de un nuevo plazo máximo de cinco días naturales para contestar.

6.- Una vez que se hubiere recibido la contestación o transcurrido el plazo sin formular nuevas alegaciones, el instituto procederá con la tramitación del expediente.

Artículo 27. Allanamiento, desistimiento y continuación.- 1.- En el supuesto de que, ante el conocimiento de los hechos, la entidad rectifique su situación con respecto de quien hubiere instado la actuación, a satisfacción de éste último, tal entidad habrá de notificarlo por escrito al instituto y justificarlo documentalmente, a excepción de que existiere desistimiento expreso del interesado. En la citada prueba documental hará constar las decisiones adoptadas y la aceptación expresa por parte de quien hubiere instado la cuestión. Finalmente, el instituto dictará una resolución por la que se archivará, sin más trámite, la cuestión objeto de tramitación.

2.- Los interesados podrán desistir de sus pretensiones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiriere. En tales casos, el instituto dictará una resolución por la cual se concluyere inmediatamente el procedimiento y se procederá, sin más trámite, al archivo de las diligencias.

3.- Ello no obstante, y en función del interés y relevancia generales, el instituto podrá acordar la prosecución del procedimiento en el ámbito 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, hallándose facultado, en su caso, para formular a la entidad las indicaciones que estimare convenientes. En tales supuestos, la tramitación



procedente será la que fuere exigible en virtud de la índole de la cuestión y excluirá toda referencia que versare sobre la entidad y sobre quien hubiere instado el procedimiento, respecto de cuyas identidades se observará la más estricta reserva y confidencialidad.

Artículo 28. Finalización del procedimiento.- 1.- La actuación e intervención del *Defensor del Cliente* concluirá con la emisión del Informe Final, a excepción de los supuestos de un anterior archivo de actuaciones por haber accedido el interesado ante cualquier otra instancia, por su desistimiento expreso o tácito o por haberse alcanzado un acuerdo entre las partes negociales.

2.- El expediente habrá de finalizar, en todo caso, en el plazo máximo de dos meses, computados desde la fecha en la que la cuestión recibiere el registro de entrada en el Departamento de Atención al Cliente. Ello no obstante, el citado instituto habrá de observar la diligencia debida, a fin de emitir el correspondiente Informe en el plazo más breve posible de tiempo.

Artículo 29. Informe Final.- 1.- Analizada y estudiada la cuestión sometida al conocimiento del instituto y oídas las alegaciones de las partes intervinientes, el instituto en cuestión emitirá el Informe Final.

2.- El Informe Final contendrá, tras una breve exposición de los hechos y examen de las argumentaciones y documentos presentados por las partes en defensa de sus intereses y pretensiones, la decisión que, debidamente motivada, comprenderá la opinión que el correspondiente instituto emitiere con arreglo a Derecho. Asimismo, propugnará las medidas que estimare hubieren de adoptarse, a fin de dirimir la cuestión planteada, entre las cuales podrán figurar propuestas dirigidas a las partes al objeto de alcanzar un acuerdo o compromiso equitativos.

3.- La fundamentación con arreglo a Derecho integrará, amén de las disposiciones de la legislación común y específica, las cláusulas contractuales, las normas aplicables de transparencia y protección de los clientes inversores, así como las buenas prácticas y usos financieros.

4.- Sin perjuicio de lo manifestado en los apartados precedentes, en el supuesto de que la decisión se apartare de los criterios manifestados en expedientes anteriores análogos o similares, el Informe Final habrá de comprender, asimismo, las razones o argumentos que fundamentaren tal criterio divergente.

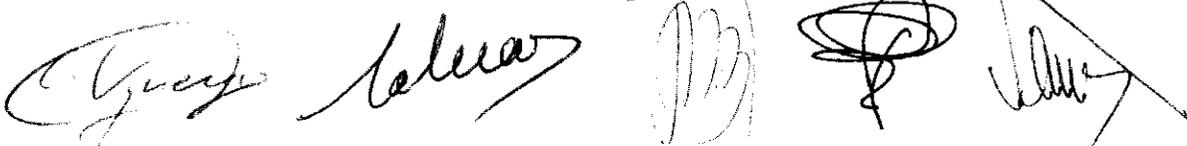
5.- La aceptación, por parte de quien hubiere instado la actuación del correspondiente instituto, de la decisión que incluyere el Informe Final, será voluntaria

6.- Por su parte, las decisiones del instituto favorables a quien hubiere instado la actuación, vincularán a la entidad. Ello no obstante, dicha vinculación no será excluyente de la plena tutela judicial, del recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni de la protección administrativa.

Artículo 30. Notificaciones.- 1.- Copias del Informe Final se remitirán al órgano de administración de la entidad, así como a tantas cuantas partes hubieren intervenido en la cuestión o tuvieren interés legítimo en su conocimiento.

2.- El plazo máximo de notificación del Informe Final será de diez días naturales, computados a partir de la fecha de emisión del mismo.

3.- Las modalidades de notificación serán por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitieren la lectura, impresión y conservación de los documentos y, asimismo, cumplieren con los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de Firma Electrónica, según hubiere designado de forma expresa quien hubiere promovido la cuestión en su escrito inicial. Ello no obstante, en ausencia de tal indicación expresa, la notificación se realizará a través del



mismo medio que hubiere empleado quien hubiere ejercitado la iniciativa de la actuación.

4.- Asimismo, en el supuesto de que la entidad adoptare cualquier tipo de medida o acuerdo, en derivación o cumplimiento de la decisión que incorporare el Informe Final, tales medidas o acuerdos habrán de ser notificados al instituto en el plazo máximo de diez días naturales, computados a partir de la fecha de adopción de los mismos.

Título II

Régimen de Quejas, Reclamaciones e Impugnaciones

Artículo 31. Régimen específico.- 1.- El régimen de quejas, reclamaciones e impugnaciones se regirá por las disposiciones específicas contempladas en el presente Título.

2.- Ello no obstante, en aquello que no se regule expresamente en este Título, serán de aplicación, con carácter supletorio, las restantes normas del presente Reglamento.

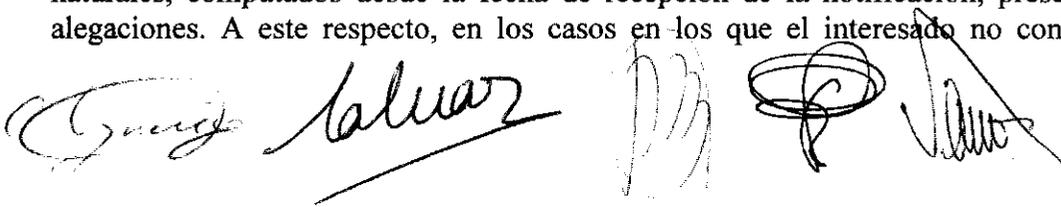
Artículo 32. Modalidad y plazo de presentación.- La modalidad de presentación de las quejas, reclamaciones o impugnaciones y el plazo para su ejercicio se ajustará a lo dispuesto en los artículos 6 y 7 del presente Reglamento respecto de los medios de acceso al órgano e instituto regulados en el mismo y del plazo de presentación, respectivamente.

Artículo 33. Admisión a trámite y causas de inadmisión y de abstención sobrevenida de quejas, reclamaciones e impugnaciones.- 1.- La admisión a trámite de las quejas, reclamaciones e impugnaciones, que será comunicada por escrito al interesado, determinará la iniciación de actuaciones.

2.- La admisión a trámite de las quejas, reclamaciones e impugnaciones únicamente podrá rechazarse en los siguientes casos:

- a) Cuando se omitieren datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en los que no se concretare el motivo de la queja, reclamación o impugnación.
- b) Cuando se pretendieren tramitar como queja, reclamación o impugnación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento fuere competencia de los órganos de administrativos, arbitrales o judiciales o los mismos se encontraren pendientes de resolución o en litigio o el asunto hubiere sido ya resuelto en las mencionadas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concretaren las cuestiones objeto de queja, reclamación o impugnación no se refirieren a operaciones concretas o no se ajustaren a los requisitos establecidos en el apartado 1 del artículo 17 del presente Reglamento.
- d) Cuando se formularen quejas, reclamaciones o impugnaciones que reiteraren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente y en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando hubiere transcurrido el plazo de presentación establecido en el artículo 7 de este Reglamento.

3.- Cuando, en función de cualquiera de las causas contempladas en el apartado precedente, se considerare que la queja, reclamación o impugnación no resulta admisible a trámite, el *Defensor del Cliente* dictará una resolución motiva, la cual se notificará al interesado, emplazándole a que en el término máximo de diez días naturales, computados desde la fecha de recepción de la notificación, presentare sus alegaciones. A este respecto, en los casos en los que el interesado no contestare o,



habiendo contestado, se mantuvieren las causas de inadmisión, el *Defensor del Cliente* emitirá su decisión final, la cual será, asimismo, comunicada al interesado.

4.- En el supuesto de que el instituto del *Defensor del Cliente* tuviere conocimiento de que, simultáneamente a la tramitación de la queja, reclamación o impugnación, se estuviere, asimismo, tramitando un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de seguir con el procedimiento y dictará resolución por la cual se concluyere el expediente. Todo ello sin perjuicio del apercibimiento que se hiciera al interesado por incumplimiento del deber de declaración verdadera al que obliga el artículo 6.3.e) del presente Reglamento.

Artículo 34. Audiencia Oral.- 1.- Sin perjuicio del procedimiento ordinario de tramitación del expediente y del régimen de traslado de alegaciones, en el supuesto de que el *Defensor del Cliente*, a la vista de las alegaciones por escrito presentadas por las partes, entendiere que, a fin de poder completar el conocimiento de los hechos y obtener un mejor elemento de juicio, resulta preciso proceder a una Audiencia Oral, comunicará a las partes en cuestión la celebración de la misma.

2.- Las partes serán citadas a la audiencia con suficiente antelación y podrán intervenir en ella directamente o por medio de sus representantes. En la convocatoria se señalará el lugar de celebración, el cual será determinado por el *Defensor del Cliente*.

3.- En la fase de comparecencia, las partes podrán incorporar a las alegaciones o pruebas que ya hubieren presentado nuevos documentos y formular, asimismo, nuevas alegaciones que estimaren necesarias en aras a una mejor defensa de sus intereses.

4.- La incomparecencia de una de las partes a la audiencia oral no será obstáculo para la celebración de la misma, la continuación del procedimiento y la culminación de éste mediante la correspondiente resolución, la cual no será privada de eficacia por dicha incomparecencia.

CAPITULO CUARTO

Régimen de Interrelación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros

Artículo 35. Competencia y funciones.- 1.- El Departamento de Atención al Cliente, así como el *Defensor del Cliente*, serán competentes, en sus respectivos ámbitos y materias, para la correspondiente interlocución con los diferentes Comisionados para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros y, en particular, con el Comisionado para la Defensa del Inversor.

2.- A tal efecto, habrán de atender los requerimientos del correspondiente Comisionado, así como remitir las alegaciones e información que fuere preciso en cada circunstancia.

3.- En los supuestos en los que un Comisionado se dirigiere a la entidad, y sin perjuicio de que la comunicación se hubiere dirigido a ella genéricamente o a un departamento o servicio de la misma, será el Departamento de Atención al Cliente el órgano a través del cual se canalizarán y articularán todas las comunicaciones y relaciones con el Comisionado en cuestión.