
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
UNIVERSE ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.

CONTENIDO

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	3
Artículo 1. Introducción.....	3
Artículo 2. Objetivos del Reglamento	4
CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
Artículo 3. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente	4
Artículo 4. Funciones.....	4
Artículo 5. Idoneidad y Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad.....	5
Artículo 6. Duración del Cargo.....	6
Artículo 7. Cese	7
Artículo 8. Ejercicio del Cargo. Independencia.....	7
Artículo 9. Medios	8
Artículo 10. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	9
Artículo 11. Deber de Colaboración	9
Artículo 12. Deberes de Información	10
Artículo 13. Formación.....	10
CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	11
Artículo 14. Presentación de Quejas y Reclamaciones.....	11
Artículo 15. Lugar y Plazo para la Presentación	11
Artículo 16. Forma y Contenido de la Presentación de Quejas y Reclamaciones.....	12
Artículo 17. Admisión a Trámite	12
Artículo 18. Tramitación.....	13
Artículo 19. Arreglo amistoso. Allanamiento y Desistimiento	14
Artículo 20. Finalización y Notificación	14
Artículo 21. Efectos de la Resolución	15
Artículo 22. Servicio de Reclamaciones de la CNMV	15
Artículo 23. Mantenimiento de Registros.....	15
CAPITULO IV. INFORME DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE.....	16
Artículo 24. Informe Anual	16
CAPITULO V. DISPOSICIONES FINALES.....	16
Primera. Modificación	16
Segunda. Aprobación.....	17
Tercera. Expedientes en Tramitación	17

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Introducción

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 adelante, la “**Orden**”) que desarrolla el Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros.

Entre dichas medidas, la Orden establece la obligación de las entidades financieras de designar un departamento o Servicio de Atención al Cliente y de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del departamento o servicio de atención al cliente.

Asimismo, en la redacción del presente reglamento se han tenido en cuenta las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores y bancarios publicadas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados, en adelante ESMA, el 25 de agosto de 2014.

En este contexto, el Consejo de administración de Universe Asset Management, S.G.I.I.C., S.A. (en adelante, “la Sociedad” o “Universe”) acordará por unanimidad aprobar el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, “el **Reglamento**”).

Las obligaciones recogidas en esta Orden, estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades señaladas en el apartado anterior, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Se excluyen de la competencia del Servicio de Atención al Cliente, los siguientes supuestos:

- a) Las relaciones que se refieren a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral, o que tengan por objeto impedir, entorpecer o demorar el ejercicio de cualquier derecho de Universe contra sus accionistas o accionistas potenciales.
- b) Las que se refieran a cuestiones o decisiones de carácter estratégico, táctico, comercial, presupuestario, organizativo o similar y que hayan sido adoptadas por Universe dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial.
- c) Las cuestiones relativas a acuerdos de Universe si tiene o no que efectuar un contrato o una operación concreta con personas determinadas, así como a sus términos y condiciones.

- d) Las formuladas por quienes ostenten o hayan ostentado la condición de empleados de Universe y traigan causa directa o indirecta de su relación laboral, salvo que éstos sean a su vez clientes a los que Universe preste servicios financieros.
- e) Las relaciones entre Universe y sus accionistas, salvo que éstos sean a su vez clientes de la Sociedad.

El presente reglamento está a disposición de los clientes en las oficinas de Universe y su página WEB.

Asimismo, el presente reglamento, y las modificaciones del que el mismo sea objeto, serán accesibles para todos los empleados, clientes y clientes potenciales de Universe para su conocimiento.

La Función de Cumplimiento Normativo velará y supervisará porque el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, “SAC”) tutele y proteja los derechos e intereses de los clientes legal o contractualmente reconocidos, así como que las relaciones entre dichos clientes y la Entidad se lleven a cabo conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Artículo 2. Objetivos del Reglamento

El presente Reglamento tiene como objetivo fundamental regular los procedimientos internos establecidos por la Sociedad para la protección de los derechos de los clientes y, en concreto, regular el SAC de Universe como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Sociedad, todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden antes mencionada.

CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 3. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del SAC será designado por el Consejo de administración de la Sociedad, y el cargo deberá recaer en persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, Comisión Nacional de Mercado de Valores y el Ministerio de Economía y Hacienda.

Artículo 4. Funciones

El SAC será el órgano responsable de proteger los derechos e intereses legítimos de los clientes en sus relaciones con Universe derivados de sus relaciones contractuales mutuas, atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presenten, de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento,

y procurar que las relaciones con la clientela se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En concreto, dicho SAC desempeñará las siguientes funciones:

- a) Atender y resolver las reclamaciones y quejas que puedan presentar los clientes, de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III de este Reglamento. A tales efectos, podrá requerir al resto de los departamentos de Universe información que estime necesaria para el estudio y resolución de las reclamaciones planteadas. Los responsables de los distintos departamentos, vendrán obligados a transmitir al SAC, cuantas reclamaciones reciban directamente de los clientes, así como cuanta información éste les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
- b) Promover y velar por el cumplimiento en Universe de la normativa sobre protección del cliente y las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sociedad, informes, recomendaciones y propuestas en relación a dichas cuestiones.
- c) El SAC registrará las quejas y reclamaciones recibidas conservando un registro electrónico interno.
- d) El SAC efectuará un seguimiento continuo de los datos sobre quejas y reclamaciones presentadas con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales.
- e) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el Artículo 12.
- f) Atender en nombre de Universe los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional de Mercado de Valores.
- g) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 del presente Reglamento.

El SAC pondrá a disposición de los clientes los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas ante la CNMV previstos en la Circular 7/2013, de 25 de septiembre de 2013, de la CNMV.

Artículo 5. Idoneidad y Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad

Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del SAC las siguientes:

- a) Disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

- b) Contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde de acuerdo con el presente Reglamento; a estos efectos, poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del SAC quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que Universe pueda desempeñar de conformidad con la legislación aplicable a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva.
- c) No estar sujeta a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el presente Artículo.

No podrá ejercer el cargo de titular del SAC:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes están inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- d) Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en Universe.
- e) Quienes sean empleados, directivos, administradores o presten servicios profesionales a empresas competidoras de Universe.
- f) Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener transcendencia pública o que pudiera afectar de algún modo la imagen pública del SAC.
- g) Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo del SAC la realización de cualquier función en los departamentos administrativos u operativos de Universe.
- h) Quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; quienes se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los títulos II y III del libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral.
- i) Aquellas personas que se encuentren en cualesquiera otras causas de incompatibilidad para ser titular del SAC que específicamente pueda establecer la normativa aplicable vigente en cada momento.

Artículo 6. Duración del Cargo

La duración del cargo del titular del SAC será de tres años, y podrá ser renovado por iguales periodos. No se establece limitación alguna al número de veces en que el Consejo de Administración de Universe podrá renovar el nombramiento del titular del SAC.

Artículo 7. Cese

El titular del SAC cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acordara su renovación en la forma establecida en el artículo anterior;
- b) Muerte;
- c) Incapacidad sobrevenida;
- d) Renuncia;
- e) Cesación de su relación laboral con Universe.
- f) Jubilación o prejubilación;
- g) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad;
- h) Por acuerdo del Consejo de Administración de Universe siempre y cuando se haya producido un incumplimiento grave en el desempeño de sus funciones.

En caso de cese del titular del SAC, el Consejo de Administración de Universe procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el Artículo 5 del presente Reglamento y, en todo caso, dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante. No obstante, las actuaciones realizadas por el anterior titular del SAC seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del SAC no suspenderá el plazo para resolver una queja o reclamación previsto en el Artículo 20 del presente Reglamento.

Artículo 8. Ejercicio del Cargo. Independencia

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

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

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

El SAC se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de Universe y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía, dependiendo jerárquicamente del Consejo de Administración.

El titular del SAC deberá abstenerse de conocer aquellas reclamaciones y quejas que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el cliente como en relación con los empleados de Universe afectados por los hechos que son objeto de la reclamación.

En esas situaciones, el titular del SAC lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de Universe que designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del SAC y no se vea afectada por dichas circunstancias. En el ejercicio de sus funciones, el titular ad hoc así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del SAC.

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

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

Artículo 9. Medios

Universe habilitará las medidas que estime oportunas para el normal funcionamiento del SAC, de manera que éste pueda disponer de los medios humanos, materiales y técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se pondrá a disposición del SAC una dirección de correo específica a través de la cual se canalizarán las reclamaciones y quejas cursadas por el destinatario del SAC.

Asimismo, dotará al SAC de los recursos necesarios para que pueda desarrollar sus funciones con eficiencia.

El informe anual preparado por el SAC de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 de este Reglamento incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. El Consejo de Administración de Universe a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al SAC de los medios suficientes.

El Consejo de Administración de Universe adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre la transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En particular, el SAC podrá solicitar los servicios de los asesores jurídicos de Universe cuando lo estime necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

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

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

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

Artículo 10. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

Universe atenderá, por medio del titular del SAC, lo requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine de conformidad con lo establecido en su reglamento y a través de los medios establecidos para tales fines. Universe adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones se efectúe por medios telemáticos mediante 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 y/o a través de los trámites habilitados para dichos fines por la CNMV mediante el sistema de cifrado y firma electrónica para la remisión y trámite por vía telemática de documentos (CIFRADO).

Artículo 11. Deber de Colaboración

Universe adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del SAC. En especial, velará por el deber de que todos los departamentos y servicios faciliten al SAC cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente, Universe adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 12. Deberes de Información

Universe deberá facilitar a los Clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del SAC, de los derechos que le asisten para presentar reclamaciones y del procedimiento para su formulación. A tal fin, en el domicilio social, y en su caso, en todas las oficinas abiertas al público, así como en su página web, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- a) La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica, con expresión precisa de la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por el Cliente en el plazo de dos meses desde su admisión a trámite.
- b) Reglamento para la Defensa del Cliente.
- c) Indicación de la dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, así como la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas o reclamaciones ante dicho organismo.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

El SAC será responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones de información previstas en la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros que resulte de aplicación.

Artículo 13. Formación

La Sociedad deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En este sentido, la Entidad procurará que el personal del SAC reciba la necesaria formación en la materia.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 14. Presentación de Quejas y Reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el SAC sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento. Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo Universe exigir al Cliente pago alguno por dicho concepto.

Las reclamaciones habrán de estar fundamentadas en contratos, operaciones o servicios de carácter financiero prestados por Universe respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere negligente, incorrecto o no ajustado a sus intereses o derechos legalmente reconocidos; ya deriven de los mencionados contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Artículo 15. Lugar y Plazo para la Presentación

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC, en cualquier oficina abierta al público de Universe.

O a través de la dirección de correo electrónico, habilitada para tales fines y que figurará en su página WEB.

El titular del SAC podrá modificar las direcciones anteriores o crear otras nuevas cuando ello venga motivado por razones de índole técnica, organizativa o de naturaleza análoga, dando la difusión oportuna de esta circunstancia a fin de que los clientes puedan ejercer su derecho a formular las quejas y reclamaciones que consideren oportunas.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones por parte del cliente ante el SAC será de dos años contados desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, transcurridos los cuales caducará y quedará sin efecto la acción para hacer efectiva la reclamación.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el SAC fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente. Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez ante el SAC.

Artículo 16. Forma y Contenido de la Presentación de Quejas y Reclamaciones

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada, número del DNI para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con una especificación clara del derecho subjetivo o interés legítimo cuya restitución u observancia se reclama y, en su caso, la pretensión concreta que dirige a Universe.
- c) Entidad, departamento o servicio donde se hubiera producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación.
- f) Lugar, fecha y firma.

Junto con el escrito el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamenta su reclamación o queja.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en castellano, catalán o inglés.

Artículo 17. Admisión a Trámite

Recibida la queja o reclamación en la forma prevista en el artículo anterior, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente de forma inmediata, se deberá acusar recibo de dicho escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver la misma.

Recibida la queja o reclamación por el SAC se procederá a la apertura del expediente.

Si se considera que en la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante de la misma que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación, sin más trámites. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses para resolver la queja o reclamación previsto en el Artículo 19 de este Reglamento.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos o razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras antes resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el Artículo 16.
- f) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Si se entendiera no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante resolución motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiere contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Inmediatamente después de acordar la admisión a trámite, se notificará esta circunstancia al interesado con indicación del plazo máximo para la resolución del expediente y de la fecha del inicio del cómputo de este último.

Artículo 18. Tramitación

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas entidades, departamentos y servicios de Universe cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Cuando exista una conexión entre las quejas y/o reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el SAC podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia. El SAC incluirá en un solo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

En la tramitación de las quejas y reclamaciones, el SAC adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, vigente en cada momento.

La tramitación de las quejas y reclamaciones se realizará en el mismo idioma en que éstas se hubieran planteado. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el SAC considere pertinentes para adoptar la resolución. En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

Artículo 19. Arreglo amistoso. Allanamiento y Desistimiento

Con carácter previo a su resolución, el SAC podrá hacer todo lo necesario para intentar alcanzar un acuerdo amistoso entre las partes que, de ser alcanzado, será vinculante para ambas partes.

En el caso de que Universe, a la vista de la queja o reclamación, rectificase su situación con el reclamante a la satisfacción de éste, el SAC deberá comunicar por escrito al mismo los términos y condiciones del acuerdo. En tal caso se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El Cliente podrá desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al cliente respecta, en cuyo caso se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 20. Finalización y Notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada al Servicio de Atención al Cliente.

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

En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados, en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha en que hubiere sido adoptada, por escrito o por medios informativos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los

requisitos previstos en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones deberán dictarse en el mismo idioma en que se planteó la queja o reclamación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones harán mención expresa al interesado del derecho que le asiste de reproducir su pretensión ante el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en caso de no estar conforme con los términos de la decisión que se adopte o una vez transcurrido el plazo de 2 meses desde que el reclamante presentó la queja o reclamación sin haber obtenido la oportuna respuesta por parte del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 21. Efectos de la Resolución

a) Para el Cliente:

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el SAC, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

b) Para la Sociedad:

La resolución dictada por el SAC, favorable al reclamante, vinculará a Universe.

Aceptada la resolución, Universe la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día que el SAC notifique a Universe la aceptación del reclamante.

Artículo 22. Servicio de Reclamaciones de la CNMV

Cualquier reclamación podrá ser presentada ante Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El Servicio de Reclamaciones informará a los servicios de supervisión cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

Artículo 23. Mantenimiento de Registros

Conforme a los parámetros establecidos en las Políticas y procedimientos de Mantenimiento de Registros, toda la información relativa a clientes, se conservará y resguardará durante todo el tiempo

que dure la relación de negocio; y una vez finalizada ésta, durante un período de diez años (conforme las obligaciones establecidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo y demás normativa que la cumplimenta).

Por eficiencia operativa la Sociedad se acoge a la norma que establece un mayor periodo de conservación de documentación en relación con los clientes de la Sociedad.

CAPITULO IV. INFORME DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Artículo 24. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo de Administración de Universe un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de Universe.

CAPITULO V. DISPOSICIONES FINALES

Primera. Modificación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, sólo podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de Universe de conformidad con la normativa de transparencia y protección del cliente vigente en cada momento, previa verificación de la Comisión Nacional de Mercado de Valores.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores ha verificado que el presente Reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Segunda. Aprobación

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación que establece el apartado anterior.

Tercera. Expedientes en Tramitación

Los expedientes que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación del presente Reglamento, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.