



**AVALON**  
WEALTH MANAGEMENT

# **Reglamento para regular el Servicio de Atención al Cliente**

**AVALON WEALTH MANAGEMENT,  
AGENCIA DE VALORES, S.A.**



## PREÁMBULO

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, recoge la obligación de implantar para las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión, un Departamento de Atención al Cliente para atender las reclamaciones y quejas que sus Clientes les presenten en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

La Orden ECO/734/2004 del Ministerio de Economía, de 11 de marzo de 2004, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, que desarrolla el capítulo V de la Ley 44/2002, establece la obligación de aprobar un Reglamento para regular el Servicio de Atención al Cliente que regule también la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Titular del Servicio, así como las relaciones entre ambos.

Por ello, en atención a su condición de empresa de servicios de inversión y en cumplimiento de la normativa señalada con anterioridad el Consejo de Administración de AVALON WEALTH MANAGEMENT, AGENCIA DE VALORES, S.A. acordó por unanimidad aprobar el presente Reglamento (en adelante, el "**Reglamento**") para regular el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el "**Servicio**") de AVALON WEALTH MANAGEMENT, AGENCIA DE VALORES, S.A. (en adelante la "**Entidad**") con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con la Entidad y tratando de preservar la confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las Reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

## **TÍTULO I**

### **DISPOSICIONES PRELIMINARES**

#### **Artículo 1.- OBJETO DEL PRESENTE REGLAMENTO**

El presente Reglamento regula la estructura, la actividad, los procedimientos internos y el régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, órgano cuya finalidad será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes directamente o mediante representación (tanto personas físicas como personas jurídicas, españolas o extranjeras), siempre que reúnan la condición de usuario de los servicios de inversión prestados por la Entidad a los clientes (en adelante, los “**Cientes**”) y 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, todo ello de conformidad con la establecido en la Orden ECO 734/2004 del Ministerio de Economía, de 11 de marzo de 2004, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.

#### **Artículo 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO**

El presente Reglamento será de aplicación a la Entidad.

#### **Artículo 3.- APROBACIÓN DEL REGLAMENTO**

- 3.1. En virtud de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y de la Orden ECO 734/2000 el presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad por acuerdo unánime.
- 3.2. Asimismo, el Consejo de Administración, adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar la debida difusión y conocimiento del presente Reglamento entre las respectivas áreas de negocio o departamentos de la Entidad. El Reglamento estará a disposición en las oficinas de la Entidad y en la página web de la Entidad para su mejor difusión entre sus Clientes.

#### **Artículo 4.- MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad, sin perjuicio de la verificación que corresponda a los organismos de supervisión correspondientes (Comisión Nacional del Mercado de Valores CNMV).

## **TÍTULO II**

### **EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **CAPÍTULO 1**

#### **TITULAR DEL SERVICIO**

##### **Artículo 5.- DESIGNACIÓN**

- 5.1. El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración de la Entidad conforme a la normativa legal y estatutaria vigente aplicable, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, sin poder estar afectado por las incompatibilidades recogidas en el artículo 7 del presente Reglamento. Corresponde también al Consejo de Administración de la Entidad acordar la renovación, sustitución o cese del Titular del Servicio.
- 5.2. Asimismo, el Consejo de administración será competente para aprobar la composición del Servicio, que deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que el servicio tiene atribuidas por la legislación aplicable y por el presente reglamento.
- 5.3. Idoneidad del Titular del Servicio:
  - a) El Titular del Servicio será una persona que reúna los requisitos establecidos en este Reglamento y que este adscrita al personal de la Entidad.
  - b) Concurra en el Titular, honorabilidad comercial y profesional por haber venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
  - c) Tenga conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad de servicios de inversión propios de la Entidad, la cual está autorizada para desempeñar dichas actividades de acuerdo con la legislación y su programa de actividades
  - d) La designación, renovación, sustitución o cese del Titular del Servicio será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV y a la Dirección General de Entidades de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

##### **Artículo 6.- DURACIÓN DEL CARGO DE TITULAR DEL SERVICIO**

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración indefinida, aunque podrá ser sustituido cuando concurra alguna de las causas establecidas en el artículo 8 del presente Reglamento.



## **Artículo 7.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD**

7.1. No podrán ser elegidos para el cargo de Titular del Servicio aquellas personas que se encuentren en alguna de las circunstancias que se relacionan a continuación:

- (i) Las personas que sean titulares de una deuda líquida, vencida y exigible frente a la Entidad, o de una deuda en situación irregular, en virtud de lo dispuesto por la normativa que resulte de aplicación en cada momento, o aquellas sometidas a un procedimiento de concurso en el que se haya producido la apertura de la fase de liquidación.
- (ii) Aquellas personas que estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para el ejercicio de cargos públicos o de administración y/o dirección de entidades.
- (iii) Quienes que tengan antecedentes penales, se encuentren procesados o contra los que se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral para cualquier delito, y en particular para 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.
- (iv) Aquellos que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad.
- (v) Aquellos que presten cualquier clase de servicio o acepten puestos de empleado, directivo o administrador en empresas competidoras de la Entidad.
- (vi) Aquellos que desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio.
- (vii) Aquellas personas que así se encuentren en virtud de lo que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

7.2. Si quedara vacante el cargo de Titular del Servicio, el Consejo de Administración de la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los treinta días al día en que se hubiera producido la vacante.

## **Artículo 8.- TERMINACIÓN O CESE DEL CARGO DE TITULAR. CONFLICTOS DE INTERÉS**

8.1. El Titular del Servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Por la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad acordara su renovación según lo previsto en este Reglamento.
- b) Por cese, dimisión o renuncia del cargo.
- c) Por el desarrollo de funciones que implique causa de incompatibilidad para el cargo, conforme a lo establecido en el artículo 7 anterior.



- d) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
  - e) Por condena por delito grave en sentencia firme.
  - f) Por acuerdo de la Entidad por incumplimiento grave en el desempeño de las tareas encomendadas.
- 8.2. Vacante el cargo, la Entidad a través del Consejo de Administración procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los treinta días siguientes al día en que se hubiera producido la vacante.
- 8.3. Aquellos miembros del Servicio que tengan un interés personal en alguna queja o reclamación pondrán inmediatamente en conocimiento al Titular del Servicio dicha circunstancia y se abstendrán de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.
- 8.4. En aquellas reclamaciones en las que sea el Titular del Servicio quien tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de interés, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después del mismo.
- 8.5. En todo caso, se entenderá que existe interés personal cuando se hubiera estado prestando servicios profesionales en el departamento afectado por la queja o reclamación en el momento en que aquella se produjo o desplegó sus efectos.

## **CAPÍTULO 2**

### **FUNCIONES DEL SERVICIO**

#### **Artículo 9.- FUNCIONES DEL SERVICIO**

- 9.1. Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los Clientes derivados de sus relaciones con la Entidad, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.
- 9.2. Asimismo, es competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección de la clientela y la transparencia.
- 9.3. En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Servicio:
- (i) Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes le planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios de inversión y, en general, con respecto a sus relaciones con la Entidad, en las que, a juicio de éstos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos.
  - (ii) También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la Entidad le someta respecto de sus relaciones con los Clientes cuando la misma Entidad lo



considere oportuno. En estos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los Clientes y la Entidad al objeto de propiciar una solución amistosa entre ambos.

- (iii) Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Entidad y los Clientes. Le corresponde además resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos de la Entidad, con respecto a sus relaciones con los Clientes.
- (iv) Colaborar con los diferentes departamentos de la Entidad con objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia, así como las buenas prácticas y usos financieros. En especial, colaborar en la preparación o realización, a iniciativa propia o por requerimiento, de informes, recomendaciones y propuestas en relación a esta materia.
- (v) Hacer llegar a la dirección de la Entidad a los efectos del presente Reglamento recomendaciones y sugerencias sobre todos los aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir con los Clientes.
- (vi) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la normativa de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.
- (vii) Recabar y suministrar la información que le sea requerida por los Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores CNMV, en relación con todas las quejas y reclamaciones que conozcan dichos servicios, relativas a la Entidad.
- (viii) Colaborar, en el ámbito de sus atribuciones, en la elaboración de la normativa interna.

9.4. El Servicio deberá estar separado funcionalmente de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, para garantizar la independencia de sus decisiones y evitar conflictos de intereses.

9.5. Todos los departamentos y servicios de la Entidad están obligados a facilitar al Servicio, cuantas informaciones precise para el desempeño de sus funciones. El Servicio, a través de su titular, servirá de conexión con la Comisión Nacional del Mercado de Valores CNMV en relación a las quejas y/o reclamaciones presentadas por los Clientes de la Entidad.

#### **Artículo 10.- MATERIAS EXCLUIDAS**

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- (i) Las relaciones entre la Entidad y sus empleados, salvo que estos actúen únicamente en condición de Clientes de la Entidad.
- (ii) Las relaciones entre la Entidad y sus accionistas o su matriz (salvo que estos sean Clientes a los que la Entidad presta servicio).
- (iii) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya



resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad contra los Clientes.

- (iv) Las que se formulen por los Clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, salvo la excepción que en este sentido se recoge en el artículo 18 del presente Reglamento.
- (v) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Entidad relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones.

### **CAPÍTULO 3**

#### **OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO**

##### **Artículo 11.- AUTONOMÍA, DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y MEDIDAS**

- 11.1. El Titular del Servicio ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, buena fe y ética acordes con la naturaleza de sus funciones.
- 11.2. La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de sus restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.
- 11.3. La Entidad se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuadas para el cumplimiento de sus funciones.
- 11.4. La Entidad. establecerá los procedimientos y medidas adecuados con objeto de permitir que el Servicio:
  - a) Reciba en un plazo máximo de tres (3) días hábiles las quejas o reclamaciones presentados en las oficinas de la Entidad.
  - b) Recabe de los distintos departamentos de la Entidad toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
  - c) Emita la resolución de la queja y/o reclamación en el plazo establecido al efecto.
- 11.5. La Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- 11.6. Todos los departamentos y servicios de la Entidad están obligados a facilitar al Servicio, cuantas informaciones precise para el desempeño de sus funciones.
- 11.7. El Servicio, a través de su titular, servirá de conexión con la Comisión Nacional del





Mercado de Valores CNMV en relación a las quejas y/o reclamaciones presentadas por los Clientes de la Entidad.

#### **Artículo 12.- FORMACIÓN**

- 12.1. La Entidad deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de unos conocimientos adecuados de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los Clientes de servicios financieros.
- 12.2. En este sentido, la Entidad procurará que el personal del Servicio reciba la necesaria formación en la materia.

#### **Artículo 13. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD.**

- 13.1. La Entidad otorga gran importancia a observar, en las relaciones con sus Clientes, un cumplimiento estricto de la normativa aplicable, así como de las buenas prácticas financieras. Por ello, la Entidad adoptará las medidas que resulten necesarias para que el Servicio desempeñe las funciones atribuidas por la normativa aplicable y por el presente Reglamento.
- 13.2. En este sentido la Entidad colaborará con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración. Las solicitudes de colaboración se realizarán por parte del Servicio mediante correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- 13.3. A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la Entidad están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.
- 13.4. Asimismo, la Entidad, a través del Consejo de Administración, recibirá las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio y adoptará, en su caso, las decisiones que estime pertinentes.
- 13.5. Obligaciones de información

La Entidad pondrá a disposición de los Clientes, en la sede de la Entidad, y si se celebran contratos con los Clientes por medios telemáticos en su página web, la siguiente información:

- a) Existencia, del Servicio de Atención al Cliente con indicación de sus funciones, su dirección postal y su electrónica del Servicio;
- b) Los derechos que le asisten para presentar reclamaciones o quejas y el procedimiento para su formulación;
- c) La obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de un (1) mes cuando el reclamante tuviere la condición de consumidor y de dos (2) meses en



**AVALON**  
WEALTH MANAGEMENT

AVALON WEALTH MANAGEMENT, AGENCIA DE VALORES, S.A.  
Reglamento SAC

los demás casos, contados desde su presentación, por cualquier medio legítimo, en el Servicio de la Entidad;

- d) El contenido del presente Reglamento; y
- e) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como de la normativa sobre transparencia y protección del Cliente.

13.6. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

13.7. Asimismo, existe la posibilidad, que asiste al Cliente de acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en caso de disconformidad con la resolución del departamento o Servicio de Atención al Cliente de la entidad, o cuando haya transcurrido más de un (1) mes cuanto el reclamante tuviere la condición de consumidor y más de dos (2) meses en los demás casos, desde que presentó la reclamación sin obtener respuesta. En cualquier caso, será requisito previo para poder formular las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de CNMV haber agotado la vía del departamento o Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

## **CAPÍTULO 4**

### **REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 14.- OBJETO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Los Clientes de la Entidad podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por la Entidad han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho, salvo en los casos excluidos por el artículo 10 del presente Reglamento.

#### **Artículo 15.- PRESENTACIÓN Y CONTENIDO**

15.1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

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

- (i) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas, domicilio del reclamante o dirección de contacto que este indique a efectos de comunicación con el Servicio.
- (ii) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando de los documentos que considere oportunos para un mejor estudio de la misma.



- (iii) Departamento, oficina u oficinas, o servicio dónde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- (iv) Declaración expresa relativa a que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja a reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- (v) Lugar, fecha y firma del interesado o, en su caso, del representante. El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
- (vi) Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en la oficina de la Entidad, en cualquiera de las oficinas de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin y que se facilitará a la CNMV, computándose el plazo para su resolución, desde su presentación por parte del Cliente, en cualquier dependencia de la Entidad.

15.3. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

#### **Artículo 16.- PLAZO**

- 16.1. La presentación de una queja o reclamación por parte de un Cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- 16.2. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado a la Entidad de cualquier queja o reclamación que le afecte.

#### **Artículo 17.- ADMISIÓN A TRÁMITE**

- 17.1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, si no es resuelta a favor del Cliente por el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio, ésta será remitida al Servicio, que procederá a la apertura de expediente. El tiempo transcurrido hasta el traslado de la queja o reclamación al Servicio se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 21 del presente Reglamento.
- 17.2. Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente expediente, comunicando el acuse de recibo de la reclamación al cliente, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de plazo para dictar un pronunciamiento.
- 17.3. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.
- 17.4. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al reclamante para 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 trámite.

- 17.5. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo previsto en el artículo 21 del presente Reglamento.

#### **Artículo 18.- INADMISIÓN**

- 18.1. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- (i) 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.
- (ii) Cuando se pretendan 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 ya resuelto en aquellas instancias.
- (iii) Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como Clientes.
- (iv) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos, salvo que se amplíe o pueda modificar la anterior resolución, en el caso de que dicha información adicional no hubiera podido ser conocida con anterioridad.
- (v) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.
- (vi) Cuando el Servicio tenga 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.
- (vii) Aquellas quejas o reclamaciones cuyo conocimiento quede excluido conforme al artículo 10 del presente Reglamento.

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



#### **Artículo 19.- TRAMITACIÓN**

- 19.1. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad (el/los departamento/s implicado/s), cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.
- 19.2. 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 a reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.
- 19.3. Cuando exista conexión entre varias quejas o reclamaciones planteadas por un mismo Cliente o varios Clientes, el Servicio podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.
- 19.4. En la tramitación de las quejas y reclamaciones se adoptarán las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente en cada momento. Asimismo, los expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

#### **Artículo 20.- SOLUCIÓN AMISTOSA. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO**

- 20.1. El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir una solución amistosa. Alcanzada ésta, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente, procediéndose al archivo de éste.
- 20.2. De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Entidad a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de este, quién podrá hacerlo en cualquier momento.
- 20.3. No obstante, el Servicio podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **Artículo 21.- PLAZO PARA DICTAR LA RESOLUCIÓN**

- 21.1. El Servicio dispondrá de un plazo de un (1) mes cuando el reclamante tuviere la condición de consumidor y de dos (2) meses en los demás casos, a contar desde la presentación de la queja o reclamación. Transcurrido el plazo anteriormente establecido, según el Cliente reclamante fuere o no consumidor, sin haber recibido contestación o si no estuviera de acuerdo con la misma, el Cliente podrá presentar reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- 21.2. No se computará en el citado plazo el tiempo que el reclamante utilice para la subsanación



de errores.

#### **Artículo 22. CONTENIDO Y NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN**

- 22.1. Las resoluciones del Servicio sobre las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular con el principio de equidad. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresará las razones que justifiquen el cambio de criterio.
- 22.2. Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- 22.3. Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

### **CAPÍTULO 5 EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN**

#### **Artículo 23.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL RECLAMANTE**

- 23.1. El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.  
  
De igual manera, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV sin necesidad de aguardar plazo alguno.
- 23.2. Sin perjuicio de ello, el Servicio podrá dirigirse al reclamante al objeto de recabar su aceptación por escrito. La aceptación se hará en los propios términos de la resolución.
- 23.3. La aceptación de la resolución será notificada a la Entidad por el Servicio.

#### **Artículo 24.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA LA ENTIDAD**

- 24.1. La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad.
- 24.2. Aceptada la resolución por el Cliente, la Entidad previa su conformidad ejecutará la resolución 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.



**AVALON**  
WEALTH MANAGEMENT

AVALON WEALTH MANAGEMENT, AGENCIA DE VALORES, S.A.  
Reglamento SAC

- 24.3. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Entidad la aceptación del reclamante.

## **CAPÍTULO 6**

### **INFORME ANUAL**

#### **Artículo 25.- DEL INFORME ANUAL**

- 25.1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.
- 25.2. El informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:
- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones recibidas y atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantía 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; y
  - d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- 25.3. En el informe Anual se podrán incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la Entidad y los Clientes. Asimismo, la Entidad podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.
- 25.4. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual la Entidad.

#### **Artículo 26.- RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES FINANCIEROS**

- 26.1. La Entidad atenderá, por medio del Titular del Servicio, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que este determine, de conformidad con lo establecido en su propio reglamento.
- 26.2. La Entidad adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) se efectúe por medios telemáticos mediante sistema CIFRADO y/o el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.





**AVALON**  
WEALTH MANAGEMENT

AVALON WEALTH MANAGEMENT, AGENCIA DE VALORES, S.A.  
Reglamento SAC

## **Artículo 27.- VERIFICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO**

El presente Reglamento y sus posibles modificaciones serán sometidos a la verificación de las autoridades supervisoras competentes, Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

## **DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA**

En todo lo no previsto en este Reglamento, será de aplicación la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo 2004, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras.

## **DILIGENCIA DE APROBACIÓN, MODIFICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR**

Este Reglamento ha sido aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad con fecha de 14 de marzo de 2022. Las eventuales modificaciones de la Política requieren también la aprobación del Consejo de Administración de la Sociedad.

El Reglamento será objeto de revisión, actualizado y/o modificado al menos, en los siguientes casos:

- i. Cuando tengan lugar cambios legales o normativos que afecten a la materia objeto de este Reglamento.
- ii. A propuesta del responsable del Titular del Servicio, cuando se entienda que existen apartados susceptibles de mejora para la consecución de los objetivos propuestos o para adaptarse convenientemente a la situación y al negocio de la Sociedad en cada momento.
- iii. A propuesta de los órganos supervisores.

Este Reglamento entra en vigor con efectos desde el 23 de abril de 2022

---o0o---