

CONSiLIO

ASESORES PATRIMONIALES INDEPENDIENTES EAF, SLU

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

(Servicio de Atención al Cliente)

INDICE DE CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS	3
PREÁMBULO	4
TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE.	5
Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación.....	5
Artículo 2 Aprobación y Verificación.....	5
Artículo 3 Modificación.....	5
Artículo 4 Difusión.....	5
TÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	5
Capítulo I Titular del Servicio de ATENCION AL CLIENTE	5
Artículo 5 Designación.....	5
Artículo 6 Idoneidad.....	5
Artículo 7 Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad.....	6
Artículo 8 Conflictos de interés.....	6
Artículo 9 Nombramiento y Cese.....	6
Capítulo II FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	7
Artículo 10 Funciones.....	7
Artículo 11 Exclusiones.....	7
Artículo 12 Deber de Cooperación.....	7
Artículo 13 Deber de Información.....	8
Artículo 14 Organización Interna.....	8
Capítulo III PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	9
Artículo 15 Presentación de Quejas o Reclamaciones.....	9
Artículo 16 Plazo de presentación.....	9
Artículo 17 Plazo de resolución de expedientes.....	10
Artículo 18 Admisión a trámite.....	10
Artículo 19 Solicitud de Datos Complementarios.....	10
Artículo 20 Inadmisión.....	10
Artículo 21 Allanamiento y Desistimiento.....	11
Artículo 22 Finalización y Notificación.....	11
TÍTULO III. OTROS ASPECTOS.	12
Artículo 23 Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.....	12
Artículo 24 Informe Anual.....	12
ANEXO 1.- Normativa considerada (orden cronológico)	1
ANEXO 2.- Modelo de Formulario para la presentación de Reclamaciones y Quejas	1

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	Fecha
V01	- Edición inicial del Manual	11/11/2013
V02	<ul style="list-style-type: none">- Actualización de referencias normativas sin modificación de procedimientos.- Corrección de la denominación EAFI por EAF en cumplimiento de normativa sectorial- Actualización del domicilio del Servicio de Atención al Cliente al domicilio social de la Compañía, sito en Calle Zurbano, 29, bajo derecha, de Madrid.- Reordenación del Reglamento, con cambios de formato, estructura y contenido por coherencia con imagen corporativa de la Entidad.- Inclusión de Anexo 1 (Normativa de referencia) y Anexo 2 (Modelo de quejas y reclamaciones)	15/11/2021

PREÁMBULO

Desde su fundación, CONSiLIO ASESORES PATRIMONIALES INDEPENDIENTES EAF, SLU, (en adelante, "CONSiLIO", la "Compañía", la "Entidad" o la "Sociedad") ha cuidado responsablemente de mantener como principal objetivo dentro de su actividad empresarial, la correcta y adecuada defensa de los intereses del cliente; adicionalmente, como Empresa de Servicio de Inversión (ESI) INDEPENDIENTE, no tiene ni puede tener, otros intereses diferentes a los del cliente-inversor, de modo que la aplicación de la normativa aplicable, es compromiso de la Compañía, de sus Socios y del Órgano de Administración y Gobierno con el cumplimiento absoluto de la legalidad vigente.

En este sentido, CONSiLIO mantiene desde su fundación como uno de sus principales objetivos estratégicos establecer una relación duradera y recíprocamente satisfactoria con sus clientes. El éxito de este objetivo impone, entre otras actuaciones, alcanzar un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfaga las necesidades e intereses del cliente-inversor y destaque a la propia Compañía frente a sus competidores, en tanto que de este modo CONSiLIO mantiene al cliente-inversor en su principal centro de interés.

Desde ese compromiso, y acorde con la revisión de diferentes procedimientos, Políticas y Manuales, se ha procedido a realizar una revisión integral del presente Reglamento para la Defensa del Cliente de CONSiLIO (en adelante, el Reglamento) para su adaptación y coherencia con pequeños cambios normativos y principalmente con los procesos internos de control revisados, y facilitar al tiempo, la comprensión de tales procesos y su aplicación.

Con la finalidad de regular e impulsar los sistemas de protección de los usuarios de servicios financieros, ya la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero estableció la obligación, para todas las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentarles, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y para lo cual debían contar con un Departamento de Servicio de Atención al Cliente (SAC).

A tales efectos, la labor de CONSiLIO, en el marco de la protección del cliente-inversor ha tenido una doble misión: (1) implantar un Servicio de Atención al Cliente que cumpla en todo momento con las exigencias de la normativa vigente aplicable en cada momento y sirva como cauce para resolver rápidamente y con todas las garantías necesarias aquellas quejas y reclamaciones formuladas por sus clientes y, (2), velar en todo momento por el interés del cliente-inversor y la calidad del servicio prestado a los mismos.

En base a lo anterior, y conforme a 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 Orden ECO/734/2004) se aprobó en noviembre de 2013 la primera versión de este Reglamento para la Defensa del Cliente, que regula íntegramente la actividad a desarrollar por el Servicio de Atención al Cliente (SAC), con el espíritu de (i) mejorar las relaciones con los clientes-inversores, (ii) preservar su confianza, (iii) garantizarles un nivel de protección adecuado y (iv) solucionar sus quejas y/o reclamaciones de la manera más adecuada posible. Se procede a su revisión para actualizar la normativa de referencia¹ y adecuar el Reglamento y el procedimiento en el contenido a la estructura organizativa de la Sociedad y a su imagen corporativa.

¹ Se relaciona en el Anexo 1

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE.

Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación.

El Reglamento tiene por objeto regular la actividad y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de CONSILO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF. A los efectos de este Reglamento, el concepto de cliente se asimilará, en todo caso, al de usuarios de servicios prestados por la Sociedad.

Artículo 2 Aprobación y Verificación.

El Reglamento ha sido aprobado por el órgano de administración de CONSILO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, el 11 de noviembre de 2013, y sometido a la verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, conforme a lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 8 de la Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo, de que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Artículo 3 Modificación.

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación del Órgano de Administración de CONSILO o de aquellas personas que ostenten poderes de representación de la misma y, en todo caso, a la verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como supervisor de la Entidad.

Artículo 4 Difusión.

El órgano de administración de CONSILO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, y/o aquellas personas que ostenten poderes de representación de la Entidad, adoptarán cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre sus clientes y público en general.

TÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Capítulo I Titular del Servicio de ATENCION AL CLIENTE

Artículo 5 Designación.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Órgano de Administración, conforme a la normativa legal y estatutaria vigente. Dicha designación será comunicada al Comisión Nacional del Mercado de Valores, como supervisor de la Entidad.

Artículo 6 Idoneidad.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá contar con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan 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.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

Artículo 7 Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad

No podrán ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén 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) los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad.

Artículo 8 Conflictos de interés

En aquellas reclamaciones o quejas en las que el Titular del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, el titular del Servicio 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 de su titular.

Del mismo modo, cuando alguna de las personas integrantes del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y propuesta de resolución.

A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante o vinculada a la anterior, le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Artículo 9 Nombramiento y Cese

El Titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá su cargo durante un período de tiempo indefinido y cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la Entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 7, tras el correspondiente acuerdo adoptado de conformidad con la normativa legal y estatutaria vigente.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal y estatutaria vigente.

Capítulo II FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 10 Funciones.

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

1. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por CONSIPIO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, ya deriven de los propios contratos, de la normativa vigente aplicable de transparencia y protección de los usuarios de los servicios de pago o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

Tendrán la consideración de **quejas** las presentadas por los usuarios por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la sociedad.

Tendrán la consideración de **reclamaciones** las presentadas por los usuarios que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la sociedad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por parte de la sociedad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela.

2. Hacer llegar a la dirección de CONSIPIO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes

Artículo 11 Exclusiones.

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral de CONSIPIO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, con sus empleados.
2. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de CONSIPIO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios, a excepción de las quejas y reclamaciones formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte la Compañía.
3. Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de CONSIPIO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, frente al cliente, de forma manifiesta.

Artículo 12 Deber de Cooperación.

CONSIPIO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de facilitarle cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 13 Deber de Información.

CONSILO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, deberá facilitar a los clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar quejas y reclamaciones y el procedimiento para su formulación.

A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público, así como en la página web de la Compañía deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico.
2. La obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación ante cualquier instancia de CONSILO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF.
3. La existencia del Servicio de Reclamaciones del Comisión Nacional del Mercado de Valores, con especificación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de dirigir previamente la queja o reclamación al Servicio de Atención al Cliente de CONSILO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, para poder formular las quejas o reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Comisión Nacional del Mercado de Valores.
4. El presente Reglamento.
5. Referencias a la normativa vigente aplicable de transparencia y protección de los usuarios de los servicios de pago

Artículo 14 Organización Interna.

El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con autonomía orgánica y funcional de los departamentos comerciales u operativos, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de intereses.

El Servicio de Atención al Cliente deberá estar dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, el personal de dicho Servicio deberá conocer y aplicar adecuadamente las normas relativas a la transparencia y protección de los clientes de servicios de pago.

La Entidad deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. En este sentido, procurará que el personal del Servicio reciba la necesaria formación en la materia.

Capítulo III PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 15 Presentación de Quejas o Reclamaciones.

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en la legislación vigente y en el presente 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 éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la normativa aplicable en relación al soporte duradero y acreditación digital del firmante en su caso.

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 documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a su registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación. Se adjunta como Anexo II formulario para la presentación de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente en el domicilio social de CONSiLIO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, sito en Madrid, Calle Zurbano 29, bajo derecha, en cualquier oficina de la sociedad abierta al público o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin sac@consilio.es. Dicha presentación ante el Servicio de Atención al Cliente supone la aceptación del presente Reglamento, y tiene carácter gratuito.

Artículo 16 Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos (2) años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 17 Plazo de resolución de expedientes

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos (2) meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación por el cliente ante cualquier instancia de la Entidad, para dictar un pronunciamiento.

A partir de la finalización del referido plazo, si no se ha obtenido resolución, o previamente, en caso de disconformidad con la resolución dictada, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Artículo 18 Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación en la entidad, a efectos de cómputo del plazo de dos meses.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 19 Solicitud de Datos Complementarios.

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la misma, se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Tras dictarse el archivo de las actuaciones por no completar la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el interesado la aportase en momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan solo a la acción que en su momento se inició. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el plazo previsto en el artículo 17 de este Reglamento.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez (10) días naturales a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 20 Inadmisión.

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

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias

3. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.
4. Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos (2) años previsto en el artículo 16 de este Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 21 Allanamiento y Desistimiento.

El Servicio de Atención al Cliente, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento la entidad reclamada se allanase a la petición del cliente. Estas actuaciones serán comunicadas por el Servicio de Atención al Cliente a la instancia competente.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando lugar con ello a la finalización inmediata del procedimiento, todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10.2 de este Reglamento.

Artículo 22 Finalización y Notificación.

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, en el principio de equidad.

En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la Comisión Nacional del Mercado de Valores como Entidad Supervisora de la EAF.

Los pronunciamientos podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como mantener la mutua confianza entre ellas

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha por escrito en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la normativa aplicable en relación al soporte duradero y acreditación digital del firmante en su caso.

TÍTULO III. OTROS ASPECTOS.

Artículo 23 Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

CONSiLIO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF, atenderá, por medio del Titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Comisión Nacional del Mercado de Valores pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que se determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Artículo 24 Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el Órgano de Administración o representante de la Entidad, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos establecidos en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, con el siguiente contenido mínimo:

1. 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, así como las cuantías e importes afectados.
2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
3. Criterios generales contenidos en las decisiones.
4. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen de este Informe se integrará en la Memoria anual de Valores de CONSiLIO Asesores Patrimoniales Independientes, EAF.

ANEXO 1.- Normativa considerada (orden cronológico)

- Ley 24/1998, de 28 de julio, del Mercado de Valores.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- 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.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Circular 7/2013, de 25 de septiembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

ANEXO 2.- Modelo de Formulario para la presentación de Reclamaciones y Quejas

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS A CONSILO Asesores Patrimoniales INDEPENDIENTES EAF

1. DATOS DEL RECLAMANTE

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACION SOCIAL)				NIF	
Calle		nº	Piso	Localidad	Provincia	C.Postal	Pais		
Telefonos de contacto					Correo Electrónico				

1.bis. DATOS DE OTROS CO-TITULARES (si procede)

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACION SOCIAL)				NIF	
APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACION SOCIAL)				NIF	
APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACION SOCIAL)				NIF	

2. DATOS DEL REPRESENTANTE (si procede, debe acreditarse la representación)

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACION SOCIAL)				NIF	
Calle		nº	Piso	Localidad	Provincia	C.Postal	Pais		
Telefonos de contacto					Correo Electrónico				

3. DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del reclamante/representante)

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACION SOCIAL)				NIF	
Calle		nº	Piso	Localidad	Provincia	C.Postal	Pais		
Telefonos de contacto					Correo Electrónico				

4. MOTIVO DE RECLAMACIÓN/QUEJA: Asesoramiento en materia de inversión

Debe informar sobre los detalles que conozca relativos a la Reclamación o Queja que presenta, al objeto de que pueda ser solucionada en tiempo y forma, indicando expresamente, si lo conoce, el Departamento o Servicio de la Compañía reclamado, y aportar cuanta documentación justifique los hechos que señala.

4.A. Fecha en la que se produjeron los Hechos en los que se basa su Reclamación/Queja:

5. Indique si:

> El motivo de la reclamación NO se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.

> NO he presentado reclamación/queja por el mismo motivo o cuestión ante la CNMV

DESEO PRESENTAR ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CONSILO ASESORES PATRIMONIALES INDEPENDIENTES EAF

Reclamación ⁽¹⁾ Queja ⁽²⁾

(1) Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

(2) Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.

En....., a, de.....de 20.....

Los datos aquí contenidos se tratarán con el unico objeto de resolver su Reclamación/Queja, serán cedidos a terceros siempre y cuando sea requisito indispensable para su resolución, y serán conservados por el plazo de 6 años.