

SANTA LUCIA ASSET MANAGEMENT SGIIC SAU

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

SANTA LUCIA ASSET MANAGEMENT SGIIC SAU

La aprobación del presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, artículo 48 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de SANTA LUCIA ASSET MANAGEMENT SGIIC SAU (en lo sucesivo, “**la Gestora**”), estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes de dicha entidad a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Se ha optado para ello por establecer un servicio externo independiente de atención al cliente, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II del Reglamento. El procedimiento ante dicho servicio, regulado de conformidad con las estipulaciones del capítulo III de la Orden antes mencionada, se describe con detalle en el capítulo III del Reglamento.

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste a los Clientes de la Gestora a que sean atendidas y resueltas sus Reclamaciones, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por la Gestora para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho.

Artículo 2.- Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

- (a) “*SGIIC*” significará SANTA LUCIA ASSET MANAGEMENT Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva SA;
- (b) “*Cliente*” significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de partícipe o accionista de cualquiera de las entidades de inversión colectiva y de otro tipo gestionadas, asesoradas o

comercializadas por la Gestora en su condición de Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva de conformidad con su programa de actividades y la normativa aplicable en cada momento a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, así como cualquier persona titular de un patrimonio cuya gestión discrecional se haya contratado con la Gestora

- (d) “Orden” significará la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla;
- (e) “Reclamación” significará cualquier queja o reclamación que un Cliente pueda presentar contra la Gestora en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos;
- (f) “Reglamento” significará el presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE aprobado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Orden, tal y como pueda ser modificado en el futuro;
- (g) “Servicio de Atención al Cliente” o “Servicio” significará el servicio especializado de atención al cliente establecido por la Gestora con las funciones que le atribuye el artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones de los Clientes.
- (h) “Agente” significará toda entidad o persona física que, sin tener relación mercantil o laboral con la Gestora, realice actividades comerciales para ésta.

Artículo 3.- Derechos de los Clientes

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sean atendidas y resueltas en el plazo de dos meses, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, las quejas y reclamaciones que presenten al Servicio de Atención al Cliente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y, en particular, con los intereses y derechos que se derivan de su condición de Cliente, según la letra (b) del anterior artículo 2, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.

CAPÍTULO II

El Servicio de Atención al Cliente

Artículo 4.- Funciones

4.1. La Gestora dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el “Servicio de Atención al Cliente”) encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Gestora.

En concreto, dicho Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- (a)** atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
- (b)** velar por el cumplimiento por la Gestora de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, realizando recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.
- (c)** atender en nombre de la Gestora los requerimientos efectuados por el Comisionado en el ejercicio de sus funciones; y
- (d)** realizar trimestralmente un informe al Consejo de Administración de la Sociedad Gestora indicando las reclamaciones recibidas, el motivo de las mismas y su resolución.

Anualmente, dentro del primer trimestre del año siguiente, elaborará un informe al Consejo de Administración con el contenido establecido en el artículo 17 de la Orden ECO 34/2004, de 11 de marzo.

4.2. Quedan excluidas, sin embargo, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- (a)** las relaciones entre la Gestora, sus empleados y Agentes, salvo cuando éstos actúen únicamente en su condición de Clientes;
- (b)** las cuestiones sobre las que se estuvieran tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos y Cliente que son objeto de la Reclamación.

Artículo 5.- Estructura y composición

5.1. El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Gestora.

Dependerá a todos los efectos del Consejo de Administración de la Gestora.

- 5.2.** El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto por un titular que dispondrá del personal que estime necesario para el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, dispondrá de los medios materiales, técnicos y organizativos necesarios para el cumplimiento de dichas funciones.

Artículo 6.- Designación

- 6.1.** El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Gestora.
- 6.2.** Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:
- (a)** disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;
 - (b)** contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponden;
 - (c)** no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el apartado 6.3 siguiente;
- 6.3.** Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (c) del artículo 6.2 las siguientes:
- (a)** Desempeñar algún puesto de carácter comercial, operativo o de cualquier otra clase en la Gestora que pueda suponer que no se tomen las decisiones de manera autónoma o con conflictos de interés.
 - (b)** Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
 - (c)** Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento;
- 6.4.** La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Artículo 7.- Mandato

- 7.1. El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente será indefinido sin perjuicio de ello, el titular del Servicio de Atención al Cliente podrá ser sustituido en cualquier momento si el Consejo de Administración lo acuerda por mayoría de dos tercios o si sobreviene alguna causa de incompatibilidad general que determine su cese.
- 7.2. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:
- (a) mutuo acuerdo;
 - (b) renuncia;
 - (c) fallecimiento;
 - (d) incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
 - (e) pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 6.2 anterior;
 - (f) haber sido condenado por delito en sentencia firme; o
 - (g) grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

La concurrencia de las circunstancias mencionadas en el apartado 6.3 serán apreciadas por el Consejo de Administración de la Gestora previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

En caso de renuncia o cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de la Gestora procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 6.2. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

La renuncia, e o cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una Reclamación previsto en el artículo 14.1.

Artículo 8.- Ejercicio del Cargo. Independencia

- 8.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

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

La Gestora no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

- 8.2.** El Servicio de Atención al Cliente tomará sus decisiones con total autonomía.
- 8.3.** El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Reclamaciones que presenten un interés directo para él 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 la Gestora afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de la Gestora, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, el titular *ad hoc* así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

- 8.4** El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que haya tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiará con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar, directa o indirectamente, en beneficio propio 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.- Colaboración y Supervisión

Todos los departamentos y servicios de la Gestora deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. A estos efectos la Gestora nombrará un interlocutor que dispondrá de capacidad suficiente para facilitar lo establecido en este párrafo.

También podrá el Servicio de Atención al Cliente solicitar el auxilio de expertos ajenos a los servicios de la Gestora en aquellas materias sometidas a su

consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

CAPÍTULO III

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las Reclamaciones

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

10.1 Las Reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la Reclamación.

10.2 Los Clientes podrán presentar sus Reclamaciones, bien personalmente o a través de representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, en el domicilio de la Gestora, y en cualquier oficina que la Gestora pudiera tener abierta al público) o Agente. También podrán presentarse en el Servicio de Atención al Cliente.

10.3 Las Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla.

A estos efectos, la Gestora y el Servicio de Atención al Cliente mantendrán, en todo momento y a disposición de los Clientes una dirección de correo electrónico a la que dirigir las eventuales Reclamaciones.

10.4 La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 10.3 anterior, de un documento, en el que se hará constar:

- (a)** Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente del Cliente o de su representante;
- (b)** Motivo de la Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y, en su caso, cuantía de la misma;
- (c)** Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Reclamación;

- (d) Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de Reclamación está siendo sustanciada o lo haya sido a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
- (e) En su caso, dirección electrónica donde se le puedan hacer notificaciones.
- (f) Lugar, fecha y firma.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Reclamación.

Artículo 11.- Admisión a trámite

11.1 Si conforme a lo establecido en el inciso primero del artículo 10.2, no se presentase la Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, la Gestora remitirá la reclamación con carácter inmediato, vía electrónica o telemática, a dicho Servicio.

11.2 Recibida la reclamación por el Servicio, este procederá a la apertura de un expediente y acusará, por escrito, recibo de la recepción de la Reclamación al Cliente, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la Reclamación.

11.3 Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Reclamación se presente a través de un representante), si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objetos de la Reclamación, o cualquier otra cuestión que pudiera apreciar el Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez días naturales, requerirá al Cliente (o su representante) que complete, en el plazo de diez días naturales, la documentación remitida, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se le dará, sin más trámite, por desistido de la Reclamación.

El plazo empleado por el Cliente (o su representante) para subsanar dichos errores, no se incluirán a los efectos del cómputo del plazo de dos meses al que se refiere el artículo 14.1.

11.4 El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 14.1 comenzará a contar a partir del momento en que la Reclamación sea presentada o subsanada conforme a los artículos 10.2 y 11.3.

11.5 El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una Reclamación en los casos siguientes:

- (a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, que no se concrete el motivo de la queja o reclamación;

- (b) Cuando se pretendan tramitar como Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial promovida por el Cliente;
- (c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 3 anterior;
- (d) Cuando la Reclamación reitere otra Reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos, o haya sido objeto de alguna tramitación conforme a la letra b) anterior;
- (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones al que se refiere el artículo 10.1.

Si el Servicio entendiese que no procede la admisión a trámite de una Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio le notificará la decisión final que adoptase a este respecto.

Artículo 12.- Tramitación

12.1 En el curso de la tramitación del expediente, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Gestora, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

Todos los servicios y departamentos de la Gestora estarán obligados a prestar al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, copias de todos los documentos, así como facilitarle cuantas informaciones y aclaraciones pueda necesitar el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento y, en todo caso, por un mínimo de cinco años.

- 12.2** Cuando exista una conexión entre las Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.
- 12.3** En la tramitación de los Reclamaciones el Servicio adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, tal y como esta se encuentre vigente en cada momento.
- 12.4** La tramitación de las Reclamaciones se realizará en castellano.

Artículo 13.- Allanamiento y desistimiento

- 13.1** Si la Gestora rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la Reclamación planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la Reclamación.
- 13.2** El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta, mediante la correspondiente resolución.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

Artículo 14.- Finalización del procedimiento

- 14.1** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la Reclamación fuera presentada en el domicilio de la Gestora, conforme a lo establecido en el artículo 11 anterior.

Sin perjuicio de la obligación del Servicio de Atención al Cliente de adoptar la decisión que ponga fin al procedimiento en dicho plazo, la falta de resolución en plazo no implicará en modo alguno allanamiento o aceptación de la Reclamación por parte de la Gestora.

- 14.2** La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros y, en todo caso, en la normativa legal.
- 14.3** La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir al servicio de reclamaciones de la Comisión Nacional del

Mercado de Valores en caso de disconformidad con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica del Comisionado.

Al Cliente le asiste también la posibilidad de acudir al Comisionado en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la Reclamación.

14.4. Las decisiones se dictarán en castellano.

14.5 La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 10.3 anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la Reclamación, salvo si el Cliente (o su representante) han designado expresamente un medio específico. Si notificada la resolución por algún medio en que la recepción pudiera quedar acreditada por la aceptación expresa del Cliente y este, no lo hiciera, transcurrido un plazo prudencial, se notificará de otra forma para que quede expresa constancia de su recepción o su negativa a aceptarla.

14.6 El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para la Gestora, que deberá ejecutar las que sean favorables a los intereses del Cliente. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de la ejecución de la resolución. Ello, no obstante, no impedirá a la Gestora iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

CAPÍTULO IV

Disposiciones finales

Artículo 15.- Relación con la CNMV

15.1 El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de la Gestora los requerimientos efectuados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine de conformidad con lo establecido en su propio reglamento.

15.2 La Gestora adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con la CNMV se efectúe por medios

telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, y/o en la normativa que la sustituya.

Artículo 16.- Información pública

La Gestora (y, en su caso, en todas las oficinas que la Gestora pueda abrir en el futuro) y, en su página web, pondrá a disposición de los Clientes la siguiente información:

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

Artículo 17.- Informe anual

17.1 El Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de la Gestora, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- (a) un resumen estadístico de las Reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
- (b) un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- (c) criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
- (d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

17.2 Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de la Gestora.

Artículo 18.- Modificación

18.1 El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por el Consejo de Administración de la Gestora de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

18.2 Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el Consejo de Administración, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su verificación.

Artículo 19.- Entrada en vigor

Este Reglamento entrará en vigor en el momento en el que la Gestora inicie sus actividades como sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva.