

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE GRUPO FINECO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS .....	2
I.....	2
II.....	2
III.....	3
CAPITULO PRIMERO.....	4
Disposiciones Generales.....	4
CAPITULO SEGUNDO.....	9
Departamento de Atención al Cliente.....	9
CAPITULO TERCERO .....	12
Defensor del Cliente .....	12
Título I - Disposiciones Generales.....	12
Título II - Régimen de Quejas, Reclamaciones e Impugnaciones.....	19
CAPITULO CUARTO.....	21
Régimen de Interrelación con los Servicios de Reclamaciones para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.....	21

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I

Los Mercados Financieros se hallan consolidados sobre los principios, entre otros, de la confianza de los inversores en la capacidad y funcionamiento de los citados Mercados y de la tutela integral de tales clientes. Estos postulados se han de desarrollar mediante la configuración de una institución que, amén de velar por la protección de los intereses y de los derechos de los clientes de los Mercados Financieros, tutele su formación, asesoramiento y, en suma, refuerce y promueva la transparencia y las buenas prácticas y usos financieros. A tal efecto, resulta inexcusable concebir, junto con la figura del Departamento de Atención al Cliente, la del Defensor del Cliente.

La modificación de los Mercados y sus mecanismos de regulación conllevan también la necesaria adecuación del presente Reglamento para dar respuesta al mejor servicio y atención de los clientes del Grupo FINECO y, en general, de todos quienes tuvieren una relación directa con el mencionado Grupo. A tal finalidad responden las previsiones contenidas en esta norma y las medidas de implementación de las mismas que se llevan a cabo en la relación profesional y contractual de la entidad, al tiempo que configuran las normas de actuación, conducta y deontológicas de sus profesionales.

### II

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente del GRUPO FINECO se fundamenta en el Título VIII – Normas de Conducta- de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión –en lo sucesivo, LMVySI-, garante básico, de una parte, de la primacía de los intereses de los clientes con respecto de las relaciones profesionales establecidas con las Empresas de Servicios de Inversión, y, de otra parte, de la transparencia del Mercado.

Asimismo, se ha de tener presente el Real Decreto 813/2023, de 8 de Noviembre, sobre el Régimen Jurídico de las Empresas de Servicios de Inversión y de las demás Entidades que prestan Servicios de Inversión <sup>[1]</sup>, que regula especialmente las normas que han de regir las relaciones entre los clientes y las entidades que actúen en los Mercados de Valores, en lo que respectare a las operaciones contratadas por las citadas partes intervinientes.

De igual modo, se ha de poner de manifiesto, la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras –en lo sucesivo, ODySACyDCEF-. Esta última disposición es la que, fundamentalmente, exige y configura la creación de un Reglamento para la Defensa del Cliente, cuyo régimen incorpora y cumple expresamente el presente Reglamento.

<sup>[1]</sup> La Ley 35/2003, de 4 de Noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva –en lo sucesivo, LIIC-, en su artículo 48, extiende el régimen del Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente a las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva.

Así, resulta determinante establecer un procedimiento garantista, siendo especialmente importantes el Real Decreto 2119/1993, de 3 de Diciembre, sobre el Procedimiento Sancionador aplicable a los Sujetos que actúan en los Mercados Financieros –en lo sucesivo, RDPSSMF- y, de un modo de cumplimiento exigible, la 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.

De otra parte, el cliente de los servicios financieros constituye un consumidor o usuario y, en base a ello, el presente Reglamento se halla informado por los principios configuradores del 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 –en lo sucesivo, TRLGDCyU-, que contempla un mayor contenido referido a los servicios financieros.

### III

El presente Reglamento se sistematiza en cuatro Capítulos.

El Capítulo Primero contiene las Disposiciones Generales que regulan la materia. Todas las actuaciones del Defensor del Cliente se hallarán imbuidas por los principios de formación e información, prevención, conciliación, equidad, independencia, autonomía y de separación de funciones. Este Capítulo comprende, asimismo, las disposiciones que resultan aplicables al procedimiento y tramitación de los expedientes.

Por su parte, el Capítulo Segundo versa sobre la regulación específica aplicable al Departamento de Atención al Cliente. Concebido como el órgano de interlocución de los clientes, su tratamiento trasciende el espacio material del Capítulo, siendo objeto de desarrollo, en los subsiguientes Capítulos, mas tan solo en aquellas cuestiones que versaren sobre las relaciones que hubiere de mantener externamente con el Defensor del Cliente y, en su caso, con los Servicios de Reclamaciones para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

En el Capítulo Tercero se regula el Defensor del Cliente. El Título I contempla las disposiciones generales aplicables al mismo, especialmente en sus aspectos orgánicos y procedimentales. Así, la tutela procedimental del cliente se vertebra sobre los principios de igualdad, audiencia, contradicción, confidencialidad, gratuidad, celeridad, legalidad, equidad y de integración. El Título II regula propiamente el régimen específico de las quejas, reclamaciones e impugnaciones. Uno de los aspectos más notorios e innovadores es la facultad que se otorga al Defensor del Cliente de celebrar una audiencia oral, a fin de poder completar el conocimiento de los hechos y obtener un mejor elemento de juicio.

Finalmente, el Capítulo Cuarto regula el régimen de interrelación del Departamento de Atención al Cliente, así como del Defensor del Cliente, con los Servicios de Reclamaciones para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

## CAPITULO PRIMERO

### Disposiciones Generales

#### *Artículo 1. Objetivo y finalidad.*

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

#### *Artículo 2. Definiciones.*

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

1. «Entidad»: El Grupo FINECO, integrado por todas las Sociedades que formaren parte del mismo.
2. «Departamento de Atención al Cliente»: El órgano de interlocución de la Entidad, que, separado formal y materialmente de los restantes servicios comerciales y operativos de la misma, recibe o recoge las cuestiones, quejas o reclamaciones que le presentaren los clientes, las tramita y notifica las resoluciones, excluyéndosele cualquier facultad de decisión o resolución. Asimismo, es el órgano de interlocución con los diferentes Servicios de Reclamaciones para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros y, en particular, con el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
3. «Defensor del Cliente»: Toda persona, física o jurídica, que, nombrada expresamente al efecto, conozca de cualquier materia correspondiente al ámbito de los Mercados Financieros, que le fuere sometida por las partes negociales de los citados Mercados Financieros, y, especialmente, conozca de las quejas, reclamaciones e impugnaciones que presentaren los usuarios de los Mercados Financieros, que versaren sobre sus derechos e intereses legalmente reconocidos en el citado ámbito objetivo, con independencia de su origen y naturaleza contractual, normativa o de buena práctica o uso financiero.

#### *Artículo 3. Aprobación y ámbito subjetivo de aplicación.*

1. El presente Reglamento será aprobado por el órgano de administración de Fineco S.V., S.A. y ratificado por los correspondientes órganos de administración del resto de entidades que formen parte del Grupo Fineco.

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

*Artículo 4. Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente competentes.*

1. Las instancias específicamente contempladas para la aplicación del régimen de atención, protección y tutela de los clientes, previsto en el presente Reglamento, son el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente.
2. Los citados Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente gozarán de la condición de únicos para todo el Grupo FINECO, por cuanto que éste goza, asimismo, de tal condición, de acuerdo con el artículo 4 LMVySI.
3. Igualmente, cada uno de los citados Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente actuarán, en sus respectivos ámbitos de competencia, basándose en los principios de auxilio, asistencia y colaboración recíproca.
4. Sin perjuicio de la interrelación entre los mencionados Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente, todos los departamentos y servicios de la entidad tendrán el deber de asistir a los mismos en todas cuantas actuaciones solicitaren su concurrencia y participación, hallándose obligados a suministrarles todo tipo de documentación o aportación de información, respuestas o aclaraciones.

*Artículo 5. Medios de acceso.*

1. El acceso al Departamento de Atención al Cliente podrá realizarse, personalmente o a través de representación, mediante la presentación de la cuestión que se somete a la consideración del citado Departamento:
  - a. En soporte papel.
  - a. Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitieren la lectura, impresión y conservación de los documentos y la entidad contare con medios que cumplieren las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 19 de Noviembre, Reguladora de determinados aspectos de los Servicios Electrónicos de Confianza.
2. La presentación de la cuestión habrá de comprender, en todo caso:
  - b. Nombre y apellidos o denominación social del interesado y, en su caso, de la persona que lo representare, debidamente acreditada. Asimismo, habrá de hacerse constar el número del Documento Nacional de Identidad de las personas físicas y el número de identificación fiscal y los datos referidos a registro público de las personas jurídicas. Finalmente, habrá de señalarse el domicilio a efectos de notificaciones.

- c. Los antecedentes y las circunstancias concurrentes.
  - d. Motivo por el que se solicita la actuación o intervención del correspondiente Defensor del Cliente, así como la especificación clara de las cuestiones que sometiére al mismo y respecto de las cuales se requiere un pronunciamiento.
  - e. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieren producido los hechos que motivan la solicitud de actuaciones.
  - f. Declaración de la parte interesada en la que hiciere constar que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la solicitud de intervención estuviere siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
  - g. Los demás datos, hechos, elementos y circunstancias que pudieren contribuir a dotar de más información sobre la cuestión sometida a consideración y a una mejor formación de criterio por parte del mencionado Defensor del Cliente.
  - h. Lugar, fecha y firma.
3. El interesado habrá de aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obraren en su poder y en las que se fundamentare su solicitud de intervención. En otro caso, el interesado habrá de indicar la persona o entidades que las pudieren facilitar y los archivos y registros en los que se hallaren.
  4. De igual modo, en el supuesto de que el Defensor del Cliente le solicitare o recabare la aportación de nuevos datos o documentos o que completare los que ya hubiere aportado, el interesado habrá de atender tal solicitud en el plazo máximo de diez días naturales, contados a partir de la fecha en que hubiere recibido tal petición, con el apercibimiento de que, sí así no lo hiciere, se archivará, sin más trámite, la cuestión o asunto planteados. Sin embargo, el plazo que el interesado empleare en completar la información remitida o en aportar nuevos datos o documentos solicitados por el Defensor del Cliente, no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de dos meses o de un mes, según el caso, existente para la emisión de la resolución o Informe Final.
  5. En todo caso, los clientes no podrán acceder, en la fase inicial del procedimiento de sometimiento de su cuestión, directamente al Defensor del Cliente, sino que habrán de dirigirse, bien en su dirección común u ordinaria, bien en su dirección de correo electrónico, ante el Departamento de Atención al Cliente de la entidad, que será la encargada de la interlocución de los clientes en dicha primera instancia y quien recepcione sus solicitudes.
  6. Asimismo, el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente habrán de acusar recibo por escrito de las cuestiones que se sometieren a su conocimiento, procediéndose a la apertura de un expediente separado e independiente para cada una de las citadas cuestiones.

7. De igual manera, los mencionados Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente habrán de llevar un registro interno de todas cuantas cuestiones hubieren sido sometidas a su conocimiento, en el que habrán de incorporar una copia de la cuestión sometida y de la contestación o actuación llevada a cabo por el Defensor del Cliente.
8. No obstante lo manifestado, la entidad dará a los clientes facilidades de atención telefónica.

*Artículo 6. Plazo de presentación.*

El término para la presentación de cuestiones o para la solicitud de la actuación del Defensor del Cliente será de dos años, a computar desde la fecha en la que el cliente tuviere conocimiento de los hechos, conductas o circunstancias que constituyeren la base fáctica de la cuestión o de la solicitud de intervención.

*Artículo 7. Deber de información.*

1. La entidad pondrá a disposición de los clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, un documento en el que se recogiere la siguiente información:
  - a. La existencia del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, con indicación de sus respectivas direcciones postales y electrónicas.
  - b. La obligación de atender y, en su caso, de resolver, por parte del citado Defensor del Cliente, las cuestiones planteadas por los clientes, en el plazo máximo de dos meses (o de un mes en caso de que el cliente tenga la consideración de consumidor) computados desde la fecha del registro de entrada en el Departamento de Atención al Cliente.
  - c. La referencia de los correspondientes servicios de reclamaciones para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, con especificación de su dirección postal y electrónica. Asimismo, se hará constar la obligación y necesidad de agotar las vías y las instancias del Departamento de Atención al Cliente y del de Defensor del Cliente, como requisito previo de acceso a la instancia de los servicios de reclamaciones.
  - d. El presente Reglamento de funcionamiento.
  - e. Referencias a la normativa aplicable en materia de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
2. En el supuesto de que la entidad admitiere la celebración de contratos con sus clientes por medios telemáticos, la información descrita en el apartado precedente habrá de hacerse constar, asimismo, en un espacio marcadamente visible y fácilmente accesible, en su página web.
3. Las decisiones o resoluciones dictadas por el Defensor del Cliente que pusieren fin a los expedientes y procedimientos habrán de mencionar expresamente la facultad de la que goza quien hubiere instado el procedimiento en cuestión para, en caso de disconformidad, acudir al servicio de reclamaciones para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondiere.

*Artículo 8. Informe Anual.*

1. El Departamento de Atención al Cliente, así como el Defensor del Cliente, elaborarán sendos Informes Anuales.
2. Los citados Informes Anuales habrán de ser elaborados y presentados ante el órgano de administración de la entidad en el plazo máximo de los tres primeros meses de cada año natural.
3. Los Informes Anuales en cuestión comprenderán un análisis explicativo del desarrollo de la función de los mencionados Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente y de la gestión realizada por los mismos durante el ejercicio precedente, habiendo de presentar, como mínimo, el siguiente contenido:
  - a. Resumen estadístico de las quejas, reclamaciones, impugnaciones, consultas y de todas otras cuantas cuestiones hubieren sido sometidas a su consideración y fueren atendidas, con información sobre su número, origen de la incidencia, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las mencionadas actuaciones, cuantías e importes afectados y restantes extremos ilustrativos de su naturaleza e importancia.
  - b. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación, en su caso, del carácter favorable o desfavorable para el reclamante, y número de las cuestiones desistidas.
  - c. Número y resumen de los supuestos de hecho y de derecho tramitados, así como los criterios generales contenidos en las decisiones o en las actuaciones del Defensor del Cliente.
  - d. Número y resumen de las cuestiones y materias que pudieren ser de interés general, junto con los criterios aplicados y empleados en los mismos.
  - e. Recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia de los mencionados Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente, a fin de una mejor consecución de los fines que informaren su actuación.
  - f. Seguimiento de las correcciones llevadas a cabo por la entidad en los supuestos en los que el informe de terminación de la cuestión hubiere sido favorable al reclamante.
  - g. Propugnación de medidas de mejora de la normativa y de los procedimientos establecidos en favor de la tutela de los clientes y usuarios de los servicios financieros.
4. Resúmenes de los sendos Informes Anuales se integrarán en la Memoria de las Cuentas Anuales de la entidad.

## CAPITULO SEGUNDO

### Departamento de Atención al Cliente

#### *Artículo 9. Objetivo y finalidad.*

1. El Departamento de Atención al Cliente únicamente tendrá como finalidad la interlocución con los clientes del Grupo FINECO y la recepción de las cuestiones que los mismos le sometieren, relacionadas con sus derechos e intereses legalmente reconocidos y derivadas de la prestación de servicios financieros por parte de todas cuantas Sociedades conformaren la citada entidad.
2. El cumplimiento del mencionado objetivo responderá a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### *Artículo 10. Designación o nombramiento y revocación.*

1. La designación del titular del Departamento de Atención al Cliente corresponderá al órgano de administración de Fineco SV .A. y ratificado por los correspondientes órganos de administración del resto de entidades del Grupo Fineco y habrá de recaer en persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
2. El período de vigencia del nombramiento será indefinido.
3. Una vez llevada a cabo la designación, la persona que lo hubiere sido habrá de aceptar expresamente por escrito la misma.
4. Una vez que se hubiere aceptado el nombramiento, tanto éste como la aceptación misma se comunicarán por escrito a los correspondientes servicios de reclamaciones para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, así como a las autoridades supervisoras que, en su caso, correspondieren por razón de su actividad.
5. La revocación del citado nombramiento corresponderá, asimismo, al órgano de administración de la entidad, quien podrá proceder a la misma en cualquier momento, habiendo de ser objeto de notificación en los mismos términos que el nombramiento y la aceptación.

#### *Artículo 11. Cese.*

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

- a. Término del mandato para el que hubiere sido designado, sin perjuicio de una nueva reelección.
- b. Renuncia.
- c. Fallecimiento e incapacidad sobrevenida.

- d. Declaración en estado de concurso.
- e. Pérdida de la honorabilidad comercial y profesional.
- f. Condena mediante sentencia firme por delito doloso.
- g. Actuación negligente en el ejercicio de sus funciones, que hubiere sido acordado por el órgano de administración de la entidad.

*Artículo 12. Facultades o funciones.*

De acuerdo con el objetivo que rige el presente Departamento de Atención al Cliente, éste tan sólo se hallará facultado para la interlocución con los clientes de la entidad y para la recepción o recogida de las cuestiones que se le presentaren, excluyéndose cualquier facultad de resolución y reconociéndosele, por consiguiente, única y exclusivamente una función de tramitación.

*Artículo 13. Régimen de funcionamiento.*

1. El Departamento de Atención al Cliente se hallará formal y materialmente separado de los restantes servicios comerciales y operativos del Grupo FINECO, excluyéndose cualquier tipo de riesgo de conflictos de interés y adoptando sus decisiones de un modo completamente autónomo e independiente.
2. De acuerdo con los citados principios, ninguno de los integrantes del Departamento de Atención al Cliente intervendrá en la tramitación de las cuestiones que hubieren sido planteadas por aquéllos con quienes se hallaren en alguna de las siguientes circunstancias:
  - a. Tener interés personal en el asunto o en otro en cuya resolución pudiese influir.
  - b. Tener cuestión litigiosa pendiente.
  - c. Ser pariente, de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo grado, de quien hubiere instado la actuación o de los administradores, alta dirección, asesores, representantes legales o mandatarios de la persona jurídica que, asimismo, hubiere instado la actuación.
  - d. Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con cualesquiera de las personas citadas en el apartado precedente.
  - e. Tener cualquier tipo de relación de servicio con las personas físicas o jurídicas directamente interesadas en la cuestión o haber mantenido un vínculo de relación laboral o profesional con las mismas en el espacio de los dos años inmediatamente precedentes.
3. Asimismo, la entidad dotará al Departamento de Atención al Cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos que, en cada caso y momento, fueren precisos para el cumplimiento de sus funciones. En este sentido, procederá a la formación del titular y, en su caso,

del personal, del citado Departamento en materia de normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

*Artículo 14. Régimen de actuación y deber de notificación.*

1. Una vez que el Departamento de Atención al Cliente hubiere recibido la solicitud de actuación del cliente y le hubiere dado fecha y número de registro de entrada, tras acusar recibo por escrito, habrá de remitirlo al Defensor del Cliente, en el plazo máximo de los subsiguientes dos días hábiles, computados desde la fecha del citado registro de entrada.
2. El Departamento de Atención al Cliente, asimismo, informará al interesado, en el mismo plazo contemplado en el apartado anterior, de que la cuestión planteada ha sido remitida al Defensor del Cliente.

*Artículo 15. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.*

1. La incompatibilidad para ser designado responsable del Departamento de Atención al Cliente procederá del hecho de ostentar la condición de miembro del órgano de administración o de la alta dirección de la entidad o de cualesquiera otras con respecto de las cuales existieren participaciones recíprocas que excedieren del diez por ciento de la cifra del capital de las entidades participadas. A tal efecto, se computarán las participaciones circulares constituidas por medio de Sociedades Filiales.
2. La inelegibilidad para el mencionado cargo derivará de la pérdida de la honorabilidad comercial y profesional, de la declaración en estado de concurso y de la imputación, encausamiento o procesamiento, por comisión o participación, en cualquier grado, en un delito doloso.

## CAPITULO TERCERO

### Defensor del Cliente

#### Título I - Disposiciones Generales

##### *Artículo 16. Objetivo y finalidad.*

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

##### *Artículo 17 Ámbito objetivo o material de competencia.*

1. El Defensor del Cliente será competente para atender, conocer y resolver todo tipo de actuación, consulta, queja, reclamación o impugnación que, independientemente de su fondo o naturaleza, cuantía o cualquier otro criterio, presentaren, directamente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas que reunieren la condición de clientes usuarios de los Mercados Financieros y que versaren sobre sus derechos e intereses legalmente reconocidos en el citado ámbito objetivo, con independencia de su origen y naturaleza contractuales, normativa de transparencia y protección de la clientela o de buenas prácticas y usos financieros, y, en particular, del principio de equidad.
2. Ello no obstante, el citado ámbito de competencia no comprenderá:
  - a. Las cuestiones cuya asunción y tramitación pudieren afectar a los derechos e intereses de terceros.
  - b. Las cuestiones que tuvieren naturaleza de indisponibles o de carácter penal.
  - c. Las cuestiones que estuvieren pendientes de resolución judicial o que, una vez instada la intervención del Defensor del Cliente, fueren sometidos a cualquier instancia jurisdiccional.
  - d. Las cuestiones que estuvieren sometidas a un procedimiento arbitral.
  - e. Las cuestiones sometidas ante otro Defensor del Cliente competente para conocer de las mismas en los Mercados Financieros, incluidos los correspondientes servicios de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, del Banco de España y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
  - f. Las cuestiones sometidas a cualquier instancia, oficial o privada, de tutela de consumidores, usuarios y clientes.

##### *Artículo 18. Funciones.*

1. De acuerdo con el ámbito objetivo competencial descrito en el artículo precedente, el Defensor del Cliente asumirá, como función principal, conocer y atender todas cuantas consultas, actuaciones, quejas, reclamaciones e impugnaciones que formularen los clientes frente a la entidad, con respecto de las operaciones llevadas a cabo entre los mismos o en relación a las actuaciones y decisiones directamente relacionadas con las mismas y en las que el cliente estimare que hubiere experimentado un perjuicio debido a un tratamiento incorrecto, negligente o no ajustado a Derecho ni a Equidad.
2. Asimismo, promoverá el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros y desplegará todas cuantas actuaciones fueren precisas, en aras a contribuir a la consecución del buen fin de las cuestiones que se sometieren a su consideración en el ámbito material de su competencia.
3. Sin perjuicio de la función genérica, contemplada en el apartado precedente, el Defensor del Cliente gozará, asimismo, a título meramente enunciativo, de las siguientes facultades:
  - a. Informar, ayudar y orientar a los usuarios de servicios financieros en el adecuado ejercicio de sus derechos y en la tutela de sus intereses.
  - b. Promover la mayor libertad y racionalidad en el uso de bienes y en la utilización de los servicios financieros.
  - c. Facilitar la comprensión y utilización de la información propia de los Mercados Financieros.
  - d. Difundir el conocimiento de los derechos y deberes del usuario de servicios financieros y las modalidades y formas más adecuadas de su ejercicio.
  - e. Fomentar la prevención de riesgos, quejas, reclamaciones e impugnaciones, que pudieren derivarse del uso de productos o de la utilización de servicios financieros.
  - f. Iniciar y potenciar una labor formativa en el ámbito de los usuarios de los Mercados Financieros.
  - g. Velar por el cumplimiento de que la contratación que se lleve a cabo en los Mercados Financieros responda, en todo caso, a los principios de buena fe y de equidad, propios de la contratación mercantil, a la confianza recíproca de las partes, a lo previsto en la legislación, común y específica, y a las buenas prácticas y usos financieros.

#### *Artículo 19. Facultades.*

En el ámbito de sus competencias, el Defensor del Cliente se hallará facultado, de un modo meramente enunciativo, para:

- a. Requerir a la entidad y a los clientes cuantos datos e informaciones fueren pertinentes, a fin de analizar y estudiar las cuestiones que hubieren sido sometidas a su consideración y conocimiento.

- b. Solicitar, en base a la misma finalidad, el concurso de las entidades de crédito, intermediarios financieros, entidades emisoras y de cualesquiera otras personas o entidades relacionadas con las operaciones o actuaciones que fueren objeto de la intervención del Defensor del Cliente.
- c. Elevar al órgano de administración de la entidad todas aquellas propuestas, sugerencias, iniciativas o recomendaciones que, a su juicio, condujeran a una mayor tutela de los clientes y a un mejor y más eficiente funcionamiento del Mercado y cumplimiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos financieros.

*Artículo 20. Deberes.*

En el ejercicio de sus funciones, al Defensor del Cliente le corresponderá, de una manera meramente enunciativa:

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

*Artículo 21. Designación o nombramiento y revocación.*

- 1. La designación del Defensor del Cliente corresponderá al órgano de administración de Fineco SV, S.A. y ratificado por los correspondientes órganos de administración del resto de entidades del Grupo Fineco y habrá de recaer en persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
- 2. El período de vigencia del nombramiento vendrá expresado en el mismo, siendo posible la designación indefinida, así como las sucesivas reelecciones sin límite temporal alguno.
- 3. La facultad de designación podrá recaer bien en una persona física o jurídica, si bien, en todo caso, ajena a la entidad.
- 4. Una vez llevada a cabo la designación, la persona que lo hubiere sido habrá de aceptar expresamente por escrito la misma.

5. Una vez que se hubiere aceptado el nombramiento, tanto éste como la aceptación misma se comunicarán por escrito a los correspondientes servicios de reclamaciones para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, así como a las autoridades supervisoras que, en su caso, correspondieren por razón de su actividad.
6. La revocación del citado Defensor del Cliente corresponderá, asimismo, al órgano de administración de la entidad, el cual podrá proceder a la misma en cualquier momento, habiendo de ser objeto de notificación en los mismos términos que el nombramiento y la aceptación.

*Artículo 22. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.*

1. La incompatibilidad para ser designado Defensor del Cliente procederá del hecho de ostentar la condición de miembro del órgano de administración o de la alta dirección de la entidad o de cualesquiera otras con respecto de las cuales existieren participaciones recíprocas que excedieren del diez por ciento de la cifra del capital de las entidades participadas. A tal efecto, se computarán las participaciones circulares constituidas por medio de Sociedades Filiales.
2. La inelegibilidad para ser Defensor del Cliente derivará de la pérdida de la honorabilidad comercial y profesional, de la declaración en estado de concurso y de la imputación, encausamiento o procesamiento, por comisión o participación, en cualquier grado, en un delito doloso.
3. Sin perjuicio del ejercicio del derecho de revocación contemplado en el artículo precedente, el miembro elegido para Defensor del Cliente cesará en su cargo por las siguientes causas:
  - a. Término del mandato para el que hubiere sido designado, sin perjuicio de una nueva reelección.
  - b. Renuncia.
  - c. Fallecimiento e incapacidad sobrevenida.
  - d. Declaración en estado de concurso.
  - e. Pérdida de la honorabilidad comercial y profesional.
  - f. Condena mediante sentencia firme por delito doloso.
  - g. Actuación negligente en el ejercicio de sus funciones, que hubiere sido acordado por el órgano de administración de la entidad.

*Artículo 23. Facultades de autoorganización o autorregulación.*

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

*Artículo 24 Principios del procedimiento.*

1. Los procedimientos ante el citado Defensor del Cliente se hallan regidos por los principios de igualdad, audiencia, contradicción, confidencialidad, gratuidad, celeridad, legalidad, equidad y de integración.
2. En particular, de acuerdo con el principio de integración, el Defensor del Cliente podrá, en cualquier momento, solicitar o recabar del interesado la aportación de nuevos datos o documentos o que complete los que ya hubiere aportado, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se archivará, sin más trámite, la cuestión o asunto planteados.
3. De igual modo, y en base al mismo principio de integración, el citado Defensor del Cliente será competente para recabar también de los distintos departamentos y servicios que conformaren la entidad, en cualquier fase de tramitación de los expedientes, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba o juicio considerare pertinentes para adoptar su resolución.

*Artículo 25. Traslado de alegaciones.*

1. Una vez que el Defensor del Cliente hubiere recibido la notificación del Departamento de Atención al Cliente, dará traslado de una copia de los escritos y documentos presentados al órgano de administración de la entidad, indicando el Departamento o Servicio afectado por el asunto o cuestión.
2. La entidad habrá de contestar en el plazo máximo de diez días naturales, computados desde la fecha de recepción del traslado. Dicho plazo podrá ser prorrogado una sola vez por el Defensor del Cliente por otro período máximo de diez días naturales, en el caso de que la entidad así lo solicitare con una anterioridad, como mínimo, de cinco días naturales a la expiración del plazo, habiendo de fundamentar la entidad en su solicitud las razones que justificaren la prórroga.
3. En el supuesto de que la entidad dejare transcurrir el plazo sin responder, se entenderá cumplido el trámite y el Defensor del Cliente procederá con la tramitación del expediente.
4. En cambio, en el caso de que la entidad formule sus alegaciones, se dará traslado de las mismas al interesado, a fin de que manifieste lo que considerare pertinente en el plazo máximo de diez días naturales, a computar desde la fecha en que hubiere recibido el traslado. En el supuesto de que el interesado dejare transcurrir el plazo sin responder, se entenderá cumplido el trámite y el Defensor del Cliente procederá con la tramitación del expediente.
5. En cambio, en el caso de que el interesado hubiere respondido formulando nuevas alegaciones, las mismas se trasladarán a la entidad afectada, que dispondrá de un nuevo plazo máximo de cinco días naturales para contestar.
6. Una vez que se hubiere recibido la contestación o transcurrido el plazo sin formular nuevas alegaciones, el Defensor del Cliente procederá con la tramitación del expediente.

*Artículo 26. Allanamiento, desistimiento y continuación.*

1. En el supuesto de que, ante el conocimiento de los hechos, la entidad rectifique su situación con respecto de quien hubiere instado la actuación, a satisfacción de éste último, tal entidad habrá de notificarlo por escrito al Defensor del Cliente y justificarlo documentalmente, a excepción de que existiere desistimiento expreso del interesado. En la citada prueba documental hará constar las decisiones adoptadas y la aceptación expresa por parte de quien hubiere instado la cuestión. Finalmente, el Defensor del Cliente dictará una resolución por la que se archivará, sin más trámite, la cuestión objeto de tramitación.
2. Los interesados podrán desistir de sus pretensiones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiriere. En tales casos, el Defensor del Cliente dictará una resolución por la cual se concluyere inmediatamente el procedimiento y se procederá, sin más trámite, al archivo de las diligencias.
3. Ello no obstante, y en función del interés y relevancia generales, el Defensor del Cliente podrá acordar la prosecución del procedimiento en el ámbito de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, hallándose facultado, en su caso, para formular a la entidad las indicaciones que estimare convenientes. En tales supuestos, la tramitación precedente será la que fuere exigible en virtud de la índole de la cuestión y excluirá toda referencia que versare sobre la entidad y sobre quien hubiere instado el procedimiento, respecto de cuyas identidades se observará la más estricta reserva y confidencialidad.

*Artículo 27. Finalización del procedimiento.*

1. La actuación e intervención del Defensor del Cliente concluirá con la emisión del Informe Final, a excepción de los supuestos de un anterior archivo de actuaciones por haber accedido el interesado ante cualquier otra instancia, por su desistimiento expreso o tácito o por haberse alcanzado un acuerdo entre las partes negociales.
2. El Defensor del Cliente dispondrá de un plazo de un mes, en el caso de que el reclamante sea consumidor, y de dos meses, si no lo fuese, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento. A partir de la finalización de dicho plazo, en caso de ausencia de resolución o de disconformidad con la misma, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en la forma y plazo que la misma tenga establecida. Ello no obstante, el citado Defensor del Cliente habrá de observar la diligencia debida, a fin de emitir el correspondiente Informe en el plazo más breve posible de tiempo.

*Artículo 28. Informe Final.*

1. Analizada y estudiada la cuestión sometida al conocimiento del Defensor del Cliente y oídas las alegaciones de las partes intervinientes, el Defensor del Cliente en cuestión emitirá el Informe Final.
2. El Informe Final contendrá, tras una breve exposición de los hechos y examen de las argumentaciones y documentos presentados por las partes en defensa de sus intereses y pretensiones, la decisión que, debidamente motivada, comprenderá la opinión que el Defensor del Cliente emitiere con arreglo a Derecho. Asimismo, propugnará las medidas que estimare hubieren de adoptarse, a fin de dirimir la cuestión planteada, entre las cuales podrán figurar propuestas dirigidas a las partes, al objeto de alcanzar un acuerdo o compromiso equitativos.
3. La fundamentación con arreglo a Derecho integrará, amén de las disposiciones de la legislación común y específica, las cláusulas contractuales, las normas aplicables de transparencia y protección de los clientes, así como las buenas prácticas y usos financieros.
4. Sin perjuicio de lo manifestado en los apartados precedentes, en el supuesto de que la decisión se apartare de los criterios manifestados en expedientes anteriores análogos o similares, el Informe Final habrá de comprender, asimismo, las razones o argumentos que fundamentaren tal criterio divergente.
5. La aceptación, por parte de quien hubiere instado la actuación del Defensor del Cliente, de la decisión que incluyere el Informe Final, será voluntaria.
6. Por su parte, las decisiones del Defensor del Cliente favorables a quien hubiere instado la actuación vincularán a la entidad. Ello no obstante, dicha vinculación no será excluyente de la plena tutela judicial, del recurso a otros mecanismos de solución de conflictos, ni de la protección administrativa.

*Artículo 29. Notificaciones.*

1. Copias del Informe Final se remitirán al órgano de administración de la entidad, así como a tantas cuantas partes hubieren intervenido en la cuestión o tuvieren interés legítimo en su conocimiento.
2. El plazo máximo de notificación del Informe Final será de diez días naturales, computados a partir de la fecha de emisión del mismo.
3. Las modalidades de notificación serán por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitieren la lectura, impresión y conservación de los documentos y, asimismo, cumplieren con los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 19 de Noviembre, Reguladora de determinados aspectos de los Servicios Electrónicos de Confianza, según hubiere designado de forma expresa quien hubiere promovido la cuestión en su escrito inicial. Ello no obstante, en ausencia de tal indicación expresa, la notificación se realizará a través del mismo medio que hubiere empleado quien hubiere ejercitado la iniciativa de la actuación.

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

## **Título II - Régimen de Quejas, Reclamaciones e Impugnaciones**

### *Artículo 30. Régimen específico.*

1. El régimen de quejas, reclamaciones e impugnaciones se regirá por las disposiciones específicas contempladas en el presente Título.
2. Ello no obstante, en aquello que no se regule expresamente en este Título, serán de aplicación, con carácter supletorio, las restantes normas del presente Reglamento.

### *Artículo 31. Modalidad y plazo de presentación.*

La modalidad de presentación de las quejas, reclamaciones o impugnaciones y el plazo para su ejercicio se ajustará a lo dispuesto en los artículos 5 y 6 del presente Reglamento respecto de los medios de acceso al Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente regulados en el mismo y del plazo de presentación, respectivamente.

### *Artículo 32. Admisión a trámite y causas de inadmisión y de abstención sobrevenida de quejas, reclamaciones e impugnaciones.*

1. El Departamento de Atención al Cliente dará traslado de cuantas quejas, reclamaciones e impugnaciones tenga conocimiento al Defensor del Cliente, quien se encargará de su admisión o no a trámite.
2. La admisión a trámite de las quejas, reclamaciones e impugnaciones, que será comunicada por escrito al interesado, determinará la iniciación de actuaciones.
3. La admisión a trámite de las quejas, reclamaciones e impugnaciones únicamente podrá rechazarse en los siguientes casos:
  - a. Cuando se omitieren datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en los que no se concretare el motivo de la queja, reclamación o impugnación.
  - b. Cuando se pretendieren tramitar como queja, reclamación o impugnación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento fuere competencia de los órganos de administrativos, arbitrales o judiciales o los mismos se encontraren pendientes de resolución o en litigio o el asunto hubiere sido ya resuelto en las mencionadas instancias.
  - c. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concretaren las cuestiones objeto de queja, reclamación o impugnación no se refirieren a operaciones concretas o no se ajustaren a los requisitos establecidos en el apartado 1 del artículo 17 del presente Reglamento.

- d. Cuando se formularen quejas, reclamaciones o impugnaciones que reiteraren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente y en relación con los mismos hechos.
  - e. Cuando hubiere transcurrido el plazo de presentación establecido en el artículo 6 de este Reglamento.
4. Cuando, en función de cualquiera de las causas contempladas en el apartado precedente, se considerare que la queja, reclamación o impugnación no resulta admisible a trámite, el Defensor del Cliente dictará una resolución motivada, la cual se notificará al interesado, emplazándole a que, en el término máximo de diez días naturales, computados desde la fecha de recepción de la notificación, presentare sus alegaciones. A este respecto, en los casos en los que el interesado no contestare o, habiendo contestado, se mantuvieren las causas de inadmisión, el Defensor del Cliente emitirá su decisión final, la cual será, asimismo, comunicada al interesado.
  5. En el supuesto de que el Defensor del Cliente tuviere conocimiento de que, simultáneamente a la tramitación de la queja, reclamación o impugnación, se estuviere, asimismo, tramitando un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de seguir con el procedimiento y dictará resolución por la cual se concluyere el expediente. Todo ello sin perjuicio del apercibimiento que se hiciere al interesado por incumplimiento del deber de declaración verdadera al que obliga el artículo 5.2.e) del presente Reglamento.

### *Artículo 33. Audiencia Oral.*

1. Sin perjuicio del procedimiento ordinario de tramitación del expediente y del régimen de traslado de alegaciones, en el supuesto de que el Defensor del Cliente, a la vista de las alegaciones por escrito presentadas por las partes, entendiere que, a fin de poder completar el conocimiento de los hechos y obtener un mejor elemento de juicio, resulta preciso proceder a una Audiencia Oral, comunicará a las partes en cuestión la celebración de la misma.
2. Las partes serán citadas a la audiencia con suficiente antelación y podrán intervenir en ella directamente o por medio de sus representantes. En la convocatoria se señalará el lugar de celebración, el cual será determinado por el Defensor del Cliente.
3. En la fase de comparecencia, las partes podrán incorporar, a las alegaciones o pruebas que ya hubieren presentado, nuevos documentos y formular, asimismo, nuevas alegaciones, que estimaren necesarias en aras a una mejor defensa de sus intereses.
4. La incomparecencia de una de las partes a la audiencia oral no será obstáculo para la celebración de la misma, la continuación del procedimiento y la culminación de éste mediante la correspondiente resolución, la cual no será privada de eficacia por dicha incomparecencia.

## CAPITULO CUARTO

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

#### *Artículo 34. Competencia y funciones.*

1. El Departamento de Atención al Cliente, así como el Defensor del Cliente, serán competentes, en sus respectivos ámbitos y materias, para la correspondiente interlocución con los diferentes Servicios de Reclamaciones para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros y, en particular, con el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
2. A tal efecto, habrán de atender los requerimientos del correspondiente Servicio de Reclamaciones, así como remitir las alegaciones e información que fuere preciso en cada circunstancia.
3. En los supuestos en los que un Servicio de Reclamaciones se dirigiere a la entidad, y sin perjuicio de que la comunicación se hubiere dirigido a ella genéricamente o a un departamento o servicio de la misma, será el Departamento de Atención al Cliente el órgano a través del cual se canalizarán y articularán todas las comunicaciones y relaciones con el Servicio de Reclamaciones en cuestión.