

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Quest Fund Placement Europe, A.V., S.A

PREÁMBULO

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el “**Reglamento**”) tiene como finalidad establecer el marco normativo interno que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de **Quest Fund Placement Europe, A.V., S.A.** (en adelante, la “**Entidad**”), en lo que respecta a la atención, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones que puedan ser presentadas por sus clientes. Su propósito es asegurar la adecuada protección de los derechos e intereses legalmente reconocidos de los clientes, ya se deriven de las relaciones contractuales, de la normativa vigente en materia de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros, o de las buenas prácticas y usos generalmente aceptados en el ámbito financiero, con especial atención al principio de equidad.

Este Reglamento ha sido elaborado de conformidad con la legislación vigente en la materia, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, 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. Asimismo, se ha tenido en cuenta la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, que 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. Se ha considerado también lo dispuesto en la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, relativa a la tramitación de reclamaciones contra entidades que prestan servicios de inversión y a la atención de consultas en el ámbito del mercado de valores, así como las Directrices publicadas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados sobre la gestión de reclamaciones en los sectores bancario y de valores con fecha 27 de mayo de 2014, junto con cualquier otra normativa o criterio supervisor que resulte aplicable.

En línea con este marco normativo, el presente Reglamento tiene como objetivo establecer los requisitos y procedimientos que rigen la actuación del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad. La finalidad última es reforzar la confianza de los clientes mediante una respuesta eficaz, transparente y objetiva a sus reclamaciones, garantizando un nivel de protección adecuado y una resolución que responda a criterios de imparcialidad y diligencia profesional. Asimismo, el Reglamento recoge la voluntad de la Entidad de integrar en sus procesos internos los principios de mejora continua, responsabilidad corporativa y cumplimiento normativo, en coherencia con los estándares exigidos por los reguladores del mercado de valores.

Finalmente, se deja constancia de que el presente Reglamento está sujeto a la verificación y revisión por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como autoridad supervisora competente, de conformidad con lo previsto en el artículo 8.4.b) de la Orden ECO/734/2004.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El objetivo del presente Reglamento es establecer el marco de actuación y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, regulando tanto sus normas internas como el procedimiento que se seguirá para la recepción, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes, cuando estas se refieran a la defensa de sus derechos o intereses reconocidos por la normativa aplicable.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en este Reglamento se aplicarán a las quejas y reclamaciones que puedan presentar, por sí mismos o a través de representantes, tanto personas físicas como jurídicas, con independencia de su nacionalidad, siempre que ostenten la condición de usuarios de los servicios prestados por la Entidad (en adelante, el/los “**Cliente/s**”) y sus manifestaciones estén vinculadas a la protección de sus derechos o intereses legítimos. Dichas quejas o reclamaciones podrán tener su origen en relaciones contractuales, en la normativa sobre transparencia y protección de la clientela, o en la observancia de principios de conducta como las buenas prácticas del sector financiero y el principio de equidad.

A efectos de este Reglamento, y conforme a lo previsto en el artículo 2 de la Orden ECC/2502/2012, se entenderá por queja toda manifestación del cliente relativa a retrasos, falta de atención o cualquier disfunción en el funcionamiento de la Entidad que afecte a la calidad del servicio prestado. Por reclamación se entenderá aquella comunicación en la que el cliente manifieste un perjuicio derivado de una actuación u omisión concreta por parte de la Entidad, solicitando el reconocimiento o restitución de un interés o derecho, como consecuencia de un posible incumplimiento contractual, normativo o de los principios de buena práctica financiera.

Artículo 3.- Aprobación del Reglamento

El presente Reglamento ha sido debidamente aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad.

Artículo 4.- Modificación del Reglamento

Este Reglamento podrá ser objeto de modificaciones o actualizaciones por decisión del Consejo de Administración de la Entidad. Todo ello se entenderá sin perjuicio de las facultades de verificación que, en su caso, correspondan a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en calidad de autoridad supervisora competente.

TÍTULO II: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5.- Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

La Entidad designará a una persona responsable del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el “**Titular**”) con el fin de asegurar una adecuada gestión de las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes, en los términos previstos en la Orden ECO/734/2004 y en el resto de la normativa vigente que resulte aplicable.

La designación del Titular corresponderá al Consejo de Administración de la Entidad, y será notificada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su calidad de organismo supervisor, así como a cualquier otra autoridad competente que, en función de la naturaleza de la actividad de la Entidad, deba tener conocimiento de dicho nombramiento.

La persona nombrada deberá contar con reconocida integridad profesional y conocimientos suficientes para desempeñar la función de forma efectiva e independiente. Se entenderá que concurre la integridad exigida cuando la persona propuesta haya demostrado un historial profesional caracterizado por el cumplimiento de la normativa mercantil y económica, así como por el respeto a las prácticas responsables y a los principios rectores de la actividad financiera.

Asimismo, se considerará que posee la experiencia y preparación adecuadas aquella persona que haya desempeñado previamente funciones relacionadas con el ámbito financiero en entidades de características similares a las de la Entidad.

No podrá ser designada para este cargo una persona que haya sido condenada por sentencia firme, se encuentre incurso en causa penal o haya sido objeto de auto de apertura de juicio oral por delito doloso.

Artículo 6.- Duración del cargo

El mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente se establece por tiempo indefinido.

Artículo 7.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del cargo

El ejercicio del cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con la realización de funciones dentro de la Entidad que estén vinculadas a la actividad comercial u operativa, siempre que dichas funciones puedan comprometer, directa o indirectamente, la objetividad o independencia de criterio exigidas para el correcto desempeño de sus responsabilidades.

No podrán desempeñar esta función aquellas personas que se encuentren incurso en alguna de las siguientes situaciones: quienes hayan sido declarados en situación de concurso o insolvencia y no hayan sido rehabilitados; quienes se encuentren penal o administrativamente inhabilitados o suspendidos para ejercer cargos públicos o funciones de administración o dirección en entidades privadas; aquellos que tengan antecedentes penales por delitos dolosos; las personas que, dentro de la Entidad, desarrollen tareas de carácter operativo o comercial; quienes mantengan una relación profesional, laboral o de administración con empresas competidoras; y aquellas personas que ocupen cargos de naturaleza política o realicen actividades públicas susceptibles de afectar la imagen, independencia o reputación del Servicio de Atención al Cliente.

El Titular del Servicio cesará en el ejercicio de sus funciones por alguna de las siguientes causas: finalización del periodo para el que fue nombrado, salvo reelección expresa; extinción de su relación laboral o profesional con la Entidad por cualquier motivo; fallecimiento o incapacidad sobrevenida que impida el ejercicio del cargo; condena firme en el ámbito penal; renuncia expresa y formal; decisión adoptada por el Consejo de Administración cuando concurren causas graves y debidamente justificadas; pérdida de los requisitos que habilitan para desempeñar el cargo; o incurrir en cualquiera de las situaciones de incompatibilidad o inelegibilidad anteriormente previstas.

El órgano competente para acordar el cese del Titular será el Consejo de Administración, que deberá dejar constancia documental y motivada de su decisión. En caso de vacante, la Entidad procederá a designar un nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente en un plazo máximo de treinta días hábiles desde la fecha en la que se produjo el cese. La vacante en el cargo no afectará al cómputo de los plazos establecidos para la tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones ya presentadas.

Artículo 8.- Conflictos de Interés

Cuando en el tratamiento de una queja o reclamación el Titular del Servicio de Atención al Cliente se vea afectado por un interés personal que pueda comprometer su imparcialidad o generar un potencial conflicto de intereses, deberá abstenerse de intervenir en la tramitación y resolución del expediente correspondiente. En tal caso, la responsabilidad de continuar con la instrucción y dictar la resolución recaerá en la persona que ostente el siguiente nivel jerárquico dentro del Servicio de Atención al Cliente.

De igual forma, si cualquier otro miembro del Servicio se encuentra en una situación análoga de conflicto, ya sea real o potencial, que pueda afectar a su objetividad, deberá apartarse del proceso de tramitación y formulación de propuestas de resolución.

A estos efectos, se entenderá que concurre un interés personal cuando la queja o reclamación, o alguna relacionada directa o indirectamente con ella, afecte al propio

interesado o a personas con las que mantenga una relación de parentesco hasta el tercer grado, por consanguinidad o afinidad, así como con aquellas con las que mantenga, o haya mantenido, una especial relación de amistad o vínculo afectivo.

Asimismo, se presumirá la existencia de un conflicto de intereses cuando el Titular o cualquier integrante del Servicio haya desempeñado funciones profesionales en el área de la Entidad afectada por la reclamación, en el momento en que los hechos ocurrieron o produjeron sus efectos.

Artículo 9.- Medios

El Servicio de Atención al Cliente contará con los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el correcto desempeño de sus funciones. En particular, se habilitará una dirección de correo electrónico específica destinada a facilitar las comunicaciones con los clientes, así como la recepción y gestión de sus quejas y reclamaciones. En función de dicha valoración, el Consejo de Administración de la Entidad adoptará, si procede, las medidas necesarias para asegurar que el Servicio de Atención al Cliente disponga de los medios suficientes para el cumplimiento de sus responsabilidades.

El Consejo de Administración adoptará igualmente las medidas necesarias para garantizar que el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente cuente con una formación adecuada y actualizada en materia de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. A estos efectos, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar el asesoramiento del departamento de cumplimiento normativo y de los servicios jurídicos de la Entidad en relación con aquellas cuestiones que estime necesarias para el adecuado desarrollo de sus funciones.

Todos los departamentos y servicios de la Entidad deberán colaborar activamente con el Servicio de Atención al Cliente, prestándole el apoyo requerido para facilitar el ejercicio eficaz de sus funciones. En particular, estarán obligados a proporcionar la información que les sea solicitada en el marco de la tramitación de quejas o reclamaciones, actuando con la debida diligencia, eficacia, seguridad y coordinación. Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar el apoyo de asesores externos en aquellos casos que, por su complejidad técnica o especial relevancia, así lo aconsejen a juicio del propio Servicio.

El Consejo de Administración y el Titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas con la frecuencia que consideren adecuada y, en todo caso, al menos una vez al año. Estas reuniones tendrán por objeto revisar el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, identificar posibles mejoras, adoptar las medidas oportunas para reforzar su eficacia operativa y asegurar el cumplimiento por parte de la Entidad de la normativa vigente en materia de protección de los clientes, así como de los principios de buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 10.- Deberes de información

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 9 de la Orden ECO/734/2004, la Entidad garantizará que sus Clientes tengan acceso a la información esencial relativa al funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente a través de su sitio web oficial en aquellos casos en que la contratación se haya formalizado por medios electrónicos, tanto en sus oficinas abiertas al público, cuando proceda.

A tal efecto, se facilitará al Cliente la siguiente información: en primer lugar, la existencia del Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, indicando de forma clara su dirección postal y electrónica. Asimismo, se informará de la obligación de la Entidad de tramitar y resolver las reclamaciones recibidas, en el plazo máximo de un mes cuando el Cliente tenga la condición de consumidor conforme a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, o de dos meses en los restantes supuestos, contados desde la fecha de presentación de la reclamación, ya sea en oficina, por correo ordinario o a través del canal electrónico habilitado al efecto.

Del mismo modo, se proporcionará información sobre el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con inclusión de sus datos de contacto, a fin de que el Cliente pueda acudir a dicho organismo en caso de disconformidad con la resolución recibida. En este contexto, se recordará expresamente que es imprescindible haber agotado previamente la vía del Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, del Defensor del Cliente, para que la reclamación pueda ser admitida ante la CNMV.

Se pondrá también a disposición del Cliente una copia actualizada del presente Reglamento o del documento que lo sustituya, así como información sobre la normativa vigente en materia de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.

En consecuencia, se deja constancia de que la actividad del Servicio de Atención al Cliente regulada por este Reglamento se desarrolla conforme a lo establecido en la Orden ECO/734/2004, así como en el resto del marco normativo aplicable en materia de protección de la clientela y transparencia financiera.

TÍTULO III: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 11.- Plazo para la presentación

Los clientes de la Entidad podrán formular sus quejas o reclamaciones en cualquier momento a partir del momento en que tengan conocimiento de los hechos que motivan su presentación, disponiendo para ello de un plazo máximo de dos años. Este plazo comenzará a contarse desde la fecha en la que el cliente haya tenido conocimiento efectivo de los acontecimientos que originan la queja o reclamación.

Artículo 12.- Forma, contenido y lugar de presentación

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones, ya sea directamente o a través de un representante debidamente acreditado, utilizando cualquiera de los siguientes canales: por correo postal o mediante medios electrónicos, informáticos o telemáticos. En este último caso, las comunicaciones deberán dirigirse a la dirección de correo electrónico habilitada específicamente a tal efecto, y dichos medios deberán garantizar la posibilidad de lectura, impresión y conservación de los documentos remitidos, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El procedimiento se iniciará con la presentación de un escrito por parte del interesado, que deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Identificación completa del cliente: nombre y apellidos, domicilio, documento nacional de identidad o número de identificación fiscal, o su equivalente en caso de personas extranjeras. En el caso de personas jurídicas, deberán incluirse también los datos de su inscripción en los registros públicos correspondientes. Si se actúa mediante representante, deberá acreditarse dicha representación por cualquier medio admitido en derecho.
- b) Una exposición clara de los hechos que motivan la queja o reclamación, indicando de forma precisa las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, así como, en su caso, los documentos que se consideren relevantes como prueba.
- c) Identificación del servicio, departamento, área u oficina de la Entidad donde tuvieron lugar los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Una declaración expresa del cliente en la que se indique que, hasta donde tenga conocimiento, la cuestión planteada no está siendo objeto de tramitación en otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma del reclamante.

Junto con el escrito, el cliente deberá aportar la documentación que obre en su poder y que fundamente o respalde los hechos alegados.

Artículo 13.- Admisión a trámite

Una vez que la reclamación haya sido recibida por la Entidad de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento, si la misma no ha sido presentada directamente ante el Servicio de Atención al Cliente ni ha sido resuelta favorablemente por el departamento o unidad de la Entidad al que se refiere, esta será remitida de forma inmediata al Servicio

de Atención al Cliente para su tramitación. La reclamación deberá ser presentada una única vez por el cliente, sin que sea necesario reiterarla ante otros órganos de la Entidad o de su grupo empresarial.

El cómputo del plazo máximo para la resolución del procedimiento se iniciará en el momento en que la reclamación sea efectivamente recibida por el Servicio de Atención al Cliente, siempre que se haya presentado conforme a lo establecido en el Reglamento. En caso contrario, el plazo se contará desde la fecha en la que dicho Servicio reciba la reclamación en debida forma.

Una vez recibida la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura del expediente correspondiente y emitirá un acuse de recibo dirigido al cliente, en el que se indicará expresamente la fecha de presentación, a efectos del inicio del cómputo del plazo de resolución.

Si no se acreditara adecuadamente la identidad del reclamante o la representación en caso de que actúe un tercero, o si no resultaran suficientemente claros los hechos objeto de la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al cliente o a su representante para que complete la documentación en el plazo de diez días naturales. En dicho requerimiento se advertirá expresamente que, de no recibir respuesta en ese plazo, se procederá al archivo de la reclamación sin necesidad de otros trámites. El periodo transcurrido para subsanar la información requerida no se incluirá en el plazo de resolución previsto de dos meses.

El Servicio de Atención al Cliente podrá denegar la admisión de una reclamación únicamente en los siguientes supuestos:

- a) Cuando falten datos esenciales no subsanables que impidan su tramitación, especialmente si no se concreta el objeto de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan utilizar las vías de reclamación para cuestiones que deben ser resueltas por órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o si los hechos ya están siendo conocidos por dichas instancias o han sido resueltos con anterioridad.
- c) Cuando la reclamación no guarde relación con operaciones concretas o el reclamante no ostente la condición de cliente o no se vean comprometidos derechos o intereses reconocidos por la normativa aplicable.
- d) Cuando se trate de una reclamación reiterativa, ya presentada previamente por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando haya transcurrido el plazo legal para presentar la reclamación.

En los casos en que el Servicio de Atención al Cliente determine que concurre alguna de las causas de inadmisión anteriores, lo comunicará al cliente o a su representante por escrito, concediéndole un plazo de diez días naturales para que formule alegaciones. Si, tras recibir dichas alegaciones, subsisten los motivos de inadmisión, se notificará la decisión final.

No obstante, si tras el análisis de las alegaciones se considera que ya no concurre la causa de inadmisión, se reactivará el procedimiento, reiniciándose el cómputo del plazo de resolución de dos meses. En ese caso, no se computará el tiempo transcurrido desde la inadmisión inicial ni el que haya empleado el cliente en remitir su respuesta. Esta circunstancia será comunicada al cliente de manera expresa.

Artículo 14.- Tramitación

Durante la gestión de los expedientes, el Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar al reclamante, así como a las distintas unidades y áreas de la Entidad, toda aquella información, documentación, aclaración o elementos probatorios que considere necesarios para formar un criterio adecuado y fundado sobre los hechos objeto de análisis. Los departamentos requeridos deberán actuar con la máxima diligencia para facilitar esta información, a fin de que pueda adoptarse una resolución dentro del plazo previsto para la tramitación del procedimiento.

Con el fin de asegurar la eficacia del procedimiento, la Entidad establecerá los mecanismos internos necesarios que garanticen que la remisión de información desde las distintas unidades hacia el Servicio de Atención al Cliente se lleve a cabo de manera ágil, segura, eficiente y coordinada.

Artículo 15.- Allanamiento y desistimiento

En aquellos casos en los que, como consecuencia de la reclamación formulada, la Entidad proceda a subsanar la situación en los términos solicitados por el cliente, deberá comunicar tal actuación al Titular del Servicio de Atención al Cliente, aportando la documentación que acredite la resolución favorable del caso, salvo que el cliente hubiese manifestado expresamente su voluntad de desistir del procedimiento.

Por otro lado, el cliente o su representante podrán retirar su reclamación en cualquier momento, lo que implicará la finalización del expediente desde el punto de vista del reclamante. No obstante, si el Titular del Servicio de Atención al Cliente considerase que, por razones vinculadas al cumplimiento de la normativa en materia de transparencia, protección de la clientela o buenas prácticas financieras, procede continuar con la instrucción, podrá acordar su prosecución.

Artículo 16.- Finalización y notificación

El procedimiento de tramitación deberá concluir en un plazo máximo de un mes cuando el reclamante tenga la condición de consumidor, conforme a lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. En los casos en que el cliente no ostente dicha condición, el plazo máximo será de dos meses. Ambos plazos se computarán desde la fecha en que se reciba la queja o reclamación por parte del Servicio de Atención al Cliente, ya sea a través de oficina física, por correo postal o por medios electrónicos habilitados al efecto.

La resolución adoptada por el Servicio de Atención al Cliente deberá ser debidamente motivada, exponiendo con claridad las conclusiones alcanzadas respecto a la petición formulada en cada expediente, basándose para ello en las disposiciones contractuales aplicables, en la normativa vigente sobre transparencia y protección de la clientela, y en los principios de buenas prácticas y usos financieros generalmente aceptados. En aquellos supuestos en los que la decisión se desvíe de precedentes similares, deberán explicarse las razones que sustenten tal diferencia de criterio.

Una vez dictada, la decisión será notificada al cliente en un plazo no superior a diez días naturales desde la fecha de resolución. Esta notificación se efectuará a través del canal expresamente indicado por el reclamante. En caso de que no haya constancia de dicha indicación, la comunicación se realizará utilizando el mismo medio empleado por el cliente para presentar su queja o reclamación. La resolución se emitirá en el idioma en que haya sido formulada la reclamación.

Las resoluciones incluirán expresamente una mención a la posibilidad de que el cliente, en caso de no estar conforme con el resultado, pueda trasladar la controversia al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Artículo 17.- Efectos de la resolución

Los clientes no tienen la obligación de aceptar las decisiones emitidas por el Servicio de Atención al Cliente, conservando en todo caso su derecho a emprender las acciones legales o administrativas que estimen oportunas para la defensa de sus intereses.

Las resoluciones dictadas por el Servicio de Atención al Cliente vinculan a la entidad, pero no comprometen al cliente. En el supuesto de que el cliente manifieste su aceptación de la resolución, esta no implicará, en ningún caso, la renuncia a los derechos que le asistan ni limitará su capacidad para ejercitarlos en el futuro.

Cuando la resolución sea favorable al cliente y ello implique una obligación por parte de la Entidad, como el abono de una determinada cantidad o la ejecución de una actuación concreta, esta deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de un mes desde la fecha de la resolución, salvo que se indique expresamente un plazo distinto en atención a las particularidades del caso.

En los supuestos en los que el cliente no esté conforme con la decisión adoptada, o cuando no se haya emitido resolución dentro del plazo establecido, podrá acudir directamente al organismo supervisor competente para formular su reclamación. En particular, si el cliente tiene la condición de consumidor, podrá presentar la correspondiente reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del supervisor correspondiente, dentro del plazo de un año desde la fecha en que se presentó su reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o ante cualquier otra instancia interna de la entidad.

TÍTULO IV: INFORME ANUAL

Artículo 18.- Del Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá presentar al Consejo de Administración de la entidad un informe detallado que resuma las actuaciones llevadas a cabo durante el año anterior en el desempeño de sus funciones.

Este informe anual deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a) Un resumen estadístico que recoja el volumen total de quejas y reclamaciones gestionadas, incluyendo datos sobre las solicitudes admitidas y no admitidas, los motivos invocados por los clientes, las cuestiones recurrentes planteadas y, en su caso, las cuantías o importes económicos involucrados.
- b) Un compendio de las resoluciones emitidas, diferenciando entre aquellas que hayan sido favorables y desfavorables para el reclamante.
- c) Una exposición de los criterios generales que hayan sustentado las resoluciones adoptadas, con especial atención a aquellos reiterados o de aplicación transversal.
- d) Recomendaciones dirigidas a mejorar la calidad de las relaciones entre la entidad y su clientela, en base a la experiencia acumulada en la gestión de quejas y reclamaciones.