



# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE PKF Attest CAPITAL MARKETS S.V., S.A.**

**PKF Attest Capital Markets, S.V., S.A.**

**Diciembre 2023**

## TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Nombre	Descripción de la revisión	Versión
Mayo 2019	Cumplimiento Normativo	Primera redacción	1.0
Noviembre 2020	Control Interno	Modificación de redacción	2.0
Diciembre 2023	Cumplimiento Normativo	Adaptación al nuevo registro de PKF Attest Capital Markets como Sociedad de Valores	3.0

## ÍNDICE

<b>PREÁMBULO</b>	<b>4</b>
<b>TÍTULO I.- DISPOSICIONES PRELIMINARES</b>	<b>5</b>
Artículo 1.- OBJETO DEL PRESENTE REGLAMENTO .....	5
Artículo 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO .....	5
Artículo 3.- APROBACIÓN DEL REGLAMENTO .....	5
Artículo 4.- MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO .....	5
<b>TÍTULO II.- EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO 1: TITULAR DEL SERVICIO</b> .....	<b>6</b>
Artículo 5.- DESIGNACIÓN .....	6
Artículo 6.- DURACIÓN DEL CARGO DE TITULAR DEL SERVICIO .....	6
Artículo 7.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD .....	6
Artículo 8.- TERMINACIÓN O CESE DEL CARGO DE TITULAR. CONFLICTOS DE INTERÉS..	7
<b>CAPÍTULO 2: FUNCIONES DEL SERVICIO</b> .....	<b>8</b>
Artículo 9.- FUNCIONES DEL SERVICIO .....	8
Artículo 10.- MATERIAS EXCLUIDAS .....	9
<b>CAPÍTULO 3: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO</b> .....	<b>9</b>
Artículo 11.- AUTONOMÍA, DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y MEDIDAS .....	9
Artículo 12.- FORMACIÓN .....	10
Artículo 13. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD .....	10
<b>CAPÍTULO 4: REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES</b> .....	<b>11</b>
Artículo 14.- OBJETO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	11
Artículo 15.- PRESENTACIÓN Y CONTENIDO .....	11
Artículo 16.- PLAZO .....	12
Artículo 17.- ADMISIÓN A TRÁMITE .....	12
Artículo 18.- INADMISIÓN .....	12
Artículo 19.- TRAMITACIÓN .....	13
Artículo 20.- ARREGLO AMISTOSO. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO .....	13
Artículo 21.- PLAZO PARA DICTAR LA RESOLUCIÓN .....	14
Artículo 22. CONTENIDO Y NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN .....	14
<b>CAPÍTULO 5: EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN</b> .....	<b>14</b>
Artículo 23.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL RECLAMANTE .....	14
Artículo 24.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA LA ENTIDAD .....	15
<b>CAPÍTULO 6: INFORME ANUAL</b> .....	<b>15</b>
Artículo 25.- DEL INFORME ANUAL .....	15
Artículo 26.- RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES FINANCIEROS .....	15
Artículo 27.- VERIFICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO .....	16
<b>DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA</b>	<b>16</b>

## PREÁMBULO

La ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, recoge la obligación de implantar un Departamento de Atención al Cliente a determinadas entidades, entre las que se encuentran las empresas de servicios de inversión.

La Orden ECO/734/2004 del Ministerio de Economía, de 11 de marzo de 2004, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, que desarrolla el capítulo V de la ley 44/2002, establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros. Entre dichas medidas, establece la obligación de designar un departamento o Servicio de Atención al Cliente y de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Por ello, el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el **“Reglamento”**) se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el **“Servicio”**) de PKF Attest CAPITAL MARKETS S.V., S.A. (en adelante, la **“Entidad”**), con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con la Entidad y tratando de preservar la confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las Reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

## TÍTULO I.- DISPOSICIONES PRELIMINARES

### Artículo 1.- OBJETO DEL PRESENTE REGLAMENTO

El presente Reglamento regula el Servicio de la Entidad, cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes (tanto personas físicas como personas jurídicas), siempre que reúnan la condición de usuario de los servicios de inversión prestados por la Entidad a los clientes (en adelante, los “**Cientes**”) y siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad, todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden.

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

1. El presente Reglamento será de aplicación a la Entidad.
2. La Entidad, a través del Servicio, se obliga a atender y resolver las quejas y reclamaciones que les sean presentadas por quienes reciben los servicios de la Entidad relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
3. Esta obligación estará referida a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por la Entidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

### Artículo 3.- APROBACIÓN DEL REGLAMENTO

1. El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad.
2. Asimismo, el Consejo de Administración, adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar la debida difusión y conocimiento del presente Reglamento entre las respectivas áreas de negocio o departamentos de la Entidad. El Reglamento estará a disposición en las oficinas y en la página web de la Entidad para su mejor difusión entre sus Cientes.

### Artículo 4.- MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad, sin perjuicio de la verificación que corresponda a los organismos correspondientes.

## TÍTULO II.- EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### CAPÍTULO 1: TITULAR DEL SERVICIO

#### Artículo 5.- DESIGNACIÓN

1. El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración de la Entidad conforme a la normativa legal y estatutaria vigente aplicable, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, sin poder estar afectados por las incompatibilidades recogidas en el artículo 7 del presente Reglamento.
2. En cuanto a la idoneidad del Titular del Servicio:
  - a. Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
  - b. Poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera que la Entidad pueda desempeñar en España de conformidad con la legislación y su programa de actividades.
  - c. La designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones y a la Dirección General de Entidades de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

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

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

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

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

1. Las personas que sean titulares de una deuda líquida, vencida y exigible frente a la Entidad, o de una deuda en situación irregular, en virtud de lo dispuesto por la normativa que resulte de aplicación en cada momento, o aquellas sometidas a un procedimiento de concurso en el que se haya producido la apertura de la fase de liquidación.
2. Los que estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para el ejercicio de cargos públicos o de administración y/o dirección de entidades.
3. Los que tengan antecedentes penales que se encuentren procesados o contra los que se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral para cualquier delito, y en particular para delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la

custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.

4. Aquellos que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad.
5. Aquellos que acepten puestos de empleado, directivo o administrador en empresas competidoras de la Entidad.
6. Aquellos que desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio.
7. Aquellas personas que así se encuentren en virtud de lo que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

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

1. El Titular del Servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:
  - a. Dimisión o renuncia del cargo.
  - b. Desarrollo de funciones que implique causa de incompatibilidad para el cargo, conforme a lo establecido en el artículo 7 anterior.
  - c. Muerte o Incapacidad sobrevenida.
  - d. Condena por delito en sentencia firme.
  - e. Acuerdo de la Entidad por incumplimiento grave en el desempeño de las tareas encomendadas.
2. Vacante el cargo, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.
3. Aquellos miembros del Servicio que tengan un interés personal en alguna queja o reclamación pondrán inmediatamente en conocimiento al Titular del Servicio dicha circunstancia y se abstendrán de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.
4. En aquellas reclamaciones en las que sea el Titular del Servicio quien tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de interés, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después del mismo.
5. En todo caso, se entenderá que existe interés personal cuando se hubiera estado prestando servicios profesionales en el departamento afectado por la queja o reclamación en el momento en que aquella se produjo o desplegó sus efectos.

## CAPÍTULO 2: FUNCIONES DEL SERVICIO

### Artículo 9.- FUNCIONES DEL SERVICIO

1. Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los Clientes derivados de sus relaciones con la Entidad, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Asimismo, es competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección de la clientela y la transparencia.

2. En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Servicio:
  - a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes le planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios de inversión y, en general, con respecto a sus relaciones con la Entidad, en las que, a juicio de éstos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la Entidad le someta respecto de sus relaciones con los Clientes cuando la misma Entidad lo considere oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los Clientes y la Entidad al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
  - b. Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Entidad y los Clientes.
  - c. Colaborar con los diferentes departamentos de la Entidad con objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia, así como las buenas prácticas y usos financieros. En especial, colaborar en la preparación o realización, a iniciativa propia o por requerimiento, de informes, recomendaciones y propuestas en relación a esta materia.
  - d. Hacer llegar a la Dirección de la Entidad, a los efectos del presente Reglamento, recomendaciones y sugerencias sobre todos los aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir con los Clientes.
  - e. Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la normativa de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.
  - f. Recabar y suministrar la información que le sea requerida por los Servicios de Reclamaciones de la CNMV, en relación con todas las quejas y reclamaciones que conozcan dichos servicios, relativas a la Entidad.
3. El Servicio deberá estar separado funcionalmente de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, para garantizar la independencia de sus decisiones y evitar conflictos de intereses.
4. Todos los departamentos y servicios de la Entidad están obligados a facilitar al Servicio, cuantas informaciones precise para el desempeño de sus funciones.



5. El Servicio, a través de su titular, servirá de conexión con la CNMV en relación a las quejas y/o reclamaciones presentadas por los Clientes de la Entidad.

#### Artículo 10.- MATERIAS EXCLUIDAS

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

1. Las relaciones entre la Entidad y sus empleados.
2. Las relaciones entre la Entidad y sus accionistas (salvo que estos sean Clientes a los que la Entidad presta servicio).
3. Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad contra los Clientes.
4. Las que se formulen por los Clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, salvo la excepción que en este sentido se recoge en el artículo 18 del presente Reglamento.

### CAPÍTULO 3: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

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

1. El Titular del Servicio ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, buena fe y ética acordes con la naturaleza de sus funciones.
2. La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de sus restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.
3. La Entidad se asegurará de que el Servicio esté dotado de las medias humanas, materiales, técnicas y organizativas adecuadas para el cumplimiento de sus funciones.
4. La Entidad establecerá los procedimientos y medidas adecuados con objeto de permitir que el Servicio:
  - a. Recabe de los distintos departamentos de la Entidad toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
  - b. Emita la resolución de la queja y/o reclamación en el plazo establecido al efecto.
5. La Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## Artículo 12.- FORMACIÓN

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

## Artículo 13. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD.

En particular, corresponde a la Entidad:

1. Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración. Las solicitudes de colaboración se realizarán por parte del Servicio mediante correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la Entidad están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.

2. Poner a disposición de los Clientes, en la sede de la Entidad, así como en su página web, la siguiente información:
  - a. Existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;
  - b. Los derechos que le asisten para presentar reclamaciones o quejas y el procedimiento para su formulación;
  - c. La obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación, por cualquier medio legítimo, en la Entidad;
  - d. El contenido del presente Reglamento; y
  - e. Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como de la normativa sobre transparencia y protección del Cliente.
3. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio.
4. Asimismo, existe la posibilidad, que asiste al cliente de acudir al Servicio de Reclamaciones de CNMV en caso de disconformidad con la resolución del departamento o Servicio de Atención al Cliente de la entidad, o cuando hayan transcurrido más dos meses desde que presentó la reclamación sin obtener respuesta. En cualquier caso, será requisito previo para poder formular las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de CNMV haber agotado la vía del departamento o Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

## **CAPÍTULO 4: REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

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

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

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

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y su normativa de desarrollo.
2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
  - a. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas, domicilio del reclamante o dirección de contacto que este indique a efectos de comunicación con el Servicio.
  - b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos que considere oportunos para un mejor estudio de la misma.
  - c. Departamento, oficina u oficinas, o servicio dónde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - d. Declaración expresa relativa a que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
  - e. Lugar, fecha y firma del interesado o, en su caso, del representante. El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
  - f. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en la oficina de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin y que se facilitará a la CNMV, computándose el plazo de dos meses para su resolución, desde su presentación por parte del Cliente, en cualquier dependencia de la Entidad.
3. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

#### Artículo 16.- PLAZO

1. La presentación de una queja o reclamación por parte de un Cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El Cliente deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de la queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que este supere la fecha de los hechos.
2. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado a la Entidad de cualquier queja o reclamación que le afecte.

#### Artículo 17.- ADMISIÓN A TRÁMITE

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del Cliente por el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio. Se computará en el plazo de dos meses, establecido en el artículo 21 siguiente, el tiempo que esté en los departamentos.
2. Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente expediente, comunicando el acuse de recibo de la reclamación al cliente.
3. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.
4. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al reclamante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.
5. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 21 del presente Reglamento.

#### Artículo 18.- INADMISIÓN

1. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
  - a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
  - b. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
  - c. Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como Clientes.

- d. Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos, salvo que se amplíe o pueda modificar la anterior resolución, en el caso de que dicha información adicional no hubiera podido ser conocida con anterioridad.
  - e. Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.
  - f. Cuando el Servicio tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.
  - g. Aquellas cuyo conocimiento quede excluido conforme al artículo 10 del presente Reglamento.
2. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja a reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado conteste, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
  3. Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, esta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

#### Artículo 19.- TRAMITACIÓN

1. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.
2. En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja a reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.
3. Cuando exista conexión entre varias quejas o reclamaciones planteadas por un mismo cliente o varios clientes, el Servicio podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.
4. En la tramitación de las quejas y reclamaciones se adoptarán las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente en cada momento. Asimismo, los expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

#### Artículo 20.- ARREGLO AMISTOSO. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

1. El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente, procediéndose al archivo de éste.

2. De igual modo, se archivaré el expediente en caso de allanamiento de la Entidad a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de este.

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

1. El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento. Transcurrido un mes sin haber recibido contestación o si no es de su agrado, el cliente podrá presentar reclamación ante la CNMV.
2. No se computará en el citado plazo el tiempo que el reclamante utilice para la subsanación de errores.

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

1. Las resoluciones del Servicio sobre las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular con el principio de equidad. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresará las razones que justifiquen el cambio de criterio.
2. Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

## CAPÍTULO 5: EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

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

1. El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.
2. Sin perjuicio de ello, el Servicio podrá dirigirse al reclamante al objeto de recabar su aceptación por escrito. La aceptación se hará en los propios términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa o de otra índole.
3. La aceptación de la resolución será notificada a la Entidad por el Servicio.

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

1. La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad.
2. Aceptada la resolución, la Entidad la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

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

### **CAPÍTULO 6: INFORME ANUAL**

#### Artículo 25.- DEL INFORME ANUAL

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.
2. El informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:
  - a. resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantía e importes afectados;
  - b. resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
  - c. criterios generales contenidos en las decisiones; y
  - d. recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
3. Podrá incluirse en el informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la Entidad y los Clientes. Asimismo, la Entidad podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.
4. Al menos un resumen del informe se integrará en la Memoria anual la Entidad.

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

1. La Entidad atenderá, por medio del titular del Servicio, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que este determine, de conformidad con lo establecido en su propio reglamento.

2. La Entidad adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

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

El presente Reglamento y sus posibles modificaciones serán sometidos a la verificación de las autoridades competentes.

### **DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA**

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