

**ANEXO I**

**GESEM ASESORAMIENTO FINANCIERO  
A.V., S.A.**

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**ÍNDICE**

**PREÁMBULO..... 3**

**TÍTULO I.- DISPOSICIONES PRELIMINARES ..... 4**

    Artículo 1.- Objeto del presente Reglamento ..... 4

    Artículo 2.- Ámbito de aplicación del presente Reglamento ..... 4

    Artículo 3.- Aprobación del Reglamento ..... 4

    Artículo 4.- Modificación del Reglamento ..... 5

**TÍTULO II.- EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ..... 5**

    Capítulo 1: Titular del Servicio..... 5

    Artículo 5.- Designación ..... 5

    Artículo 6.- Duración del cargo de Titular ..... 5

    Artículo 7.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad ..... 6

    Artículo 8.- Terminación o cese del cargo de titular. Conflictos de interés ..... 7

    Capítulo 2: Funciones del Servicio ..... 8

    Artículo 9.- Funciones del Servicio ..... 8

    Artículo 10.- Materias excluidas ..... 9

    Capítulo 3: Obligaciones de la Entidad en relación con el Servicio ..... 10

    Artículo 11.- Autonomía, deber de confidencialidad y medios ..... 10

    Artículo 12.- Formación ..... 10

    Artículo 13.- Obligaciones de la Entidad..... 11

    Capítulo 4: Requisitos y procedimiento de las quejas y reclamaciones..... 11

    Artículo 14.- Objeto de las quejas y reclamaciones ..... 11

    Artículo 15.- Presentación y contenido..... 12

    Artículo 16.- Plazo..... 12

    Artículo 17.- Admisión a trámite..... 13

    Artículo 18.- Inadmisión..... 13

    Artículo 19.- Tramitación ..... 14

    Artículo 20.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento..... 14

    Artículo 21.- Plazo para dictar la resolución ..... 15

    Artículo 22.- Contenido y notificación de la resolución ..... 15

    Capítulo 5: Efectos de la resolución..... 15

    Artículo 23.- Efectos de la resolución para el reclamante..... 15

    Artículo 24.- Efectos de la resolución para la Entidad ..... 16

    Capítulo 6: Informe Anual ..... 16

    Artículo 25.- Del Informe Anual ..... 16

    Artículo 26.- Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores

financieros.....	16
Artículo 27.- Verificación del presente Reglamento .....	17
<b>Disposición Final Única .....</b>	<b>17</b>

**PREÁMBULO**

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (la "**Ley 44/2002**"), adopta una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros, entre las cuales se encuentra el deber determinadas entidades, entre las que se encuentran las empresas de servicios de inversión (y entre ellas las agencias de valores), de contar con un departamento o servicio de atención al cliente.

En desarrollo de dicho precepto normativo, la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras (en adelante, la "**Orden**" o la "**Orden ECO/734/2004**"), establece la obligación de que cada empresa de servicios de inversión adopte un reglamento que regule la actividad de dicho departamento o servicio y, en su caso, la figura del defensor del cliente. Se pretende con ello mejorar las condiciones de protección de los usuarios de servicios financieros, facilitando a éstos todos los cauces posibles para hacer llegar a estas entidades, entre las que se encuentran las agencias de valores, cualesquiera quejas o reclamaciones que puedan tener, así como proporcionando un procedimiento ágil y seguro para la atención y resolución de éstas.

En cumplimiento de lo previsto tanto en la Ley 44/2002 como en la Orden ECO/734/2004, es intención de GESEM ASESORAMIENTO FINANCIERO AV, S.A. (la "**Sociedad**") dictar el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el "**Reglamento**"), que garantice una adecuada protección a los usuarios de servicios financieros que contraten con la Sociedad.

Se pretende por tanto, mediante el presente Reglamento, regular de una forma sistemática y completa el funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente, asegurando el fácil acceso por parte de los clientes al sistema de reclamación, así como una ágil tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones interpuestas por aquéllos.

## **TÍTULO I.- DISPOSICIONES PRELIMINARES**

### **Artículo 1.- Objeto del presente Reglamento**

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el “**Servicio**”) de GESEM ASESORAMIENTO FINANCIERO A.V., S.A., 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 (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 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, publicadas en el BOE nº 72 de 24 de Marzo de 2004.

### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación del presente Reglamento**

1. El presente Reglamento será de aplicación a la Entidad y a las sociedades pertenecientes al grupo de la Entidad que estén obligadas a contar con el Servicio de Atención al Cliente y se adhieran al mismo (las “**Entidades Dependientes**”).
2. Las Entidades Dependientes junto con la Entidad serán definidas como “**Grupo**”.
3. 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 las entidades del Grupo a las que se extiende el ámbito de aplicación de este Reglamento, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
4. 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 el Grupo, 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 distintas entidades del Grupo y sus respectivas áreas de

negocio o departamentos. El Reglamento estará a disposición en las oficinas y en la página web de la Entidad para su mejor difusión entre sus clientes.

#### **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:
  - El titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, y no podrá estar afectado por las incompatibilidades establecidas en el artículo 7 del presente Reglamento.
  - 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.
  - Poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera que la Entidad o Entidades Dependientes puedan desempeñar en España de conformidad con la legislación y su programa de actividades.
3. La designación será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (“CNMV”) o, en su caso, a cualquier otro supervisor financiero competente) y a la CNMV (Dirección General de Entidades, Dirección de Autorización y Registros).

#### **Artículo 6.- Duración del cargo de Titular**

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración de tres años, aunque podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la

Entidad.

### **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:

- Las personas que sean titulares de una deuda líquida, vencida y exigible frente a la Entidad o a las Entidades Dependientes, o de una deuda en situación irregular, en virtud de lo dispuesto por la normativa que resulte de aplicación en cada momento, o aquéllas sometidas a un procedimiento de concurso en el que se haya producido la apertura de la fase de liquidación.
- Los que estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para el ejercicio de cargos públicos o de administración y/o dirección de entidades.
- Los que tengan antecedentes penales se encuentren procesados o contra los que se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito, y en particular por delitos de falsedad, contra 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.
- Aquéllos que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad o el Grupo.
- Aquéllos que presten servicios profesionales a empresas competidoras de la Entidad o de su Grupo, así como acepten puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas.
- Aquéllos que desempeñen el puesto de Presidente, Vicepresidente, Consejero o Administrador, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñen cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier otra entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones, operador de bancaseguros o sociedad de correduría de seguros.
- Los que formen parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o hayan aceptado puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro sociedades españolas, sin que se computen aquellos cargos en los que el titular del Servicio, su cónyuge, ascendiente o descendiente, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o separados, sean propietarios de una participación igual o superior al cociente de dividir el capital de dicha sociedad por el número de miembros del órgano de administración; o en los casos de representación legal de menores, ausentes o discapacitados.
- Aquéllos 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.

- 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) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 6 anterior.
  - b) Desarrollo de funciones en la Entidad que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
  - c) Incapacidad sobrevenida.
  - d) Condena por delito en sentencia firme.
  - e) Renuncia.
  - f) Acuerdo razonado del Consejo de Administración de la Entidad por incumplimiento grave de las tareas encomendadas.
  - g) Muerte, jubilación o prejubilación; pérdida de las condiciones de elegibilidad..
2. Vacante al 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 en conocimiento dicha circunstancia inmediatamente al titular 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 quien tenga un interés personal en 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.

A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate le afecte directamente al titular, al personal del Servicio, o a los parientes de cualquiera de los anteriormente mencionados hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

5. Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando se hubiera estado prestando servicios profesionales en el departamento o sucursal, en su caso,

afectado por la queja o reclamación en el momento en que aquélla se produjo o desplegó sus efectos.

6. En todo caso el servicio prestado por la ESI será continuado y personalizado, de forma que se realizara un asesoramiento adecuado al perfil cliente, a la normativa de gobernanza de producto aplicado a la cartera y manteniendo controles mensuales de las misma a fin de dar seguimiento a cada producto en relación con la cartera y el perfil del cliente, proporcionando un seguimiento continuo de valor añadido..

## **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 propia 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 y de las Entidades Dependientes 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 la Entidad, 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 entre la Entidad, las Entidades Dependientes, y 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 la CNMV, en relación con todas las quejas y reclamaciones que conozcan dichos servicios, relativas a la Entidad y/o las Entidades Dependientes. El titular del Servicio podrá suscribir con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros los acuerdos necesarios para la transmisión de la información por medios telemáticos.
3. El Servicio de Atención al Cliente deberá estar separado funcionalmente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, para garantizar la independencia de sus decisiones y evitar conflictos de intereses.

Todos los departamentos y servicios de la Entidad y de las Entidades Dependientes están obligados a facilitar al Servicio, cuantas informaciones precise para el desempeño de sus funciones.

4. El Servicio, a través de su titular, servirá de conexión con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros correspondientes en relación a las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes de la Entidad y/o de las Entidades Dependientes.

#### **Artículo 10.- Materias excluidas**

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

- a) Las relaciones entre la Entidad y sus empleados.
- b) Las relaciones entre la Entidad y sus accionistas (salvo que éstos sean clientes a los que la Entidad presta servicio).
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Entidad relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones.
- d) 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.
- e) 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.

f) . Repetida! En el punto d

### **Capítulo 3: Obligaciones de la Entidad en relación con el Servicio**

#### **Artículo 11.- Autonomía, deber de confidencialidad y medios**

1. El Titular del Servicio ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.
2. La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los 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 los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.
4. La Entidad establecerá los procedimientos y medios adecuados con objeto de permitir que el Servicio:
  - Recabe de los distintos departamentos de la Entidad y/o de las Entidades Dependientes toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
  - 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:

- a) 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.

- b) Poner a disposición de los Clientes, en la sede de la Entidad o, en su caso, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la siguiente información:
- existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;
  - los derechos que le asisten para presentar reclamaciones o quejas, y en el procedimiento para su formulación;
  - obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación, por cualquier medio legítimo, en cualquier dependencia de la Entidad;
  - el contenido del presente Reglamento; y
  - referencia a la CNMV así como de la normativa sobre transparencia y protección del cliente.
- c) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio.

### **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 hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo en los casos excluidos por el 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 éste 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 donde 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.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en cualquier 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, por cualquier medio legítimo en derecho, 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 éste 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.

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.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

2. 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.

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:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento 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.
- Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como Clientes.

- 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 o su resolución, en el caso de que dicha información adicional no hubiera podido ser conocida con anterioridad.
  - Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.
  - 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.
  - Aquellas cuyo conocimiento quede excluido conforme al artículo 10 del presente Reglamento.
2. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o 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, en caso de que 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 o 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 archivará el expediente en caso de allanamiento de la Entidad a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

#### **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, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir a los Servicios de Reclamaciones de la CNMV, o, en su caso, a cualquier otro supervisor competente.
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 que decidan 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 expresarán 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 la CNMV, o, en su caso, a cualquier otro supervisor competente.
3. 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. 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 cuantías 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. Podrán 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 de la Entidad.

##### **Artículo 26.- Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros**

1. La Entidad atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, los



- requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, 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 los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros 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, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.



**ANEXO II**  
**Solicitud Cliente Profesional**

Datos del cliente

Por medio de la presente solicitud, el Cliente declara:

Primero: Que de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, la AVS le ha clasificado como Cliente Minorista

Segundo: Que cumple con al menos dos de los requisitos exigidos por la normativa para poder renunciar a su tratamiento como Cliente Minorista y solicitar ser tratado como cliente Profesional

- Que el cliente ha realizado operaciones de volumen significativo en el mercado de valores con una frecuencia media de más de 10 por trimestre durante los últimos cuatro trimestres
- Que el valor efectivo y valores depositados sea superior a 500.000 euros
- Que el cliente ocupe, o haya ocupado durante al menos un año un cargo profesional en el sector financiero que requiera conocimientos sobre las operaciones o servicios previstos.

Tercero: Que desea ser tratado como cliente Profesional con respecto al servicio de asesoramiento financiero en materia de inversión o servicios auxiliares que vayan a ser prestados por la AVS, renunciando expresamente a su tratamiento como Cliente Minorista.

Cuarto: El cliente reconoce que AVS le ha informado sobre las implicaciones del cambio solicitado. Mediante la firma del presente documento el cliente es advertido expresamente de que dicho cambio implica limitaciones en cuanto a las protecciones de las normas de conducta, especialmente las relacionadas con la entrega de información o la obtención de información del cliente para la prestación de los servicios de inversión.

En ... a .. de ...

