

**HALTIA CAPITAL AGENCIA DE VALORES, S.A.**  
**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Introducción

El presente reglamento para la defensa del cliente (en adelante, el “Reglamento”) tiene por objeto establecer las normas de actuación del Servicio de Atención al Cliente de HALTIA CAPITAL AGENCIA DE VALORES, S.A. (en adelante, la “Entidad”) , para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan plantear en relación a sus derechos , de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, desarrolladas por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo , así como en la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión (en adelante “Ley del Mercado de Valores”). Estas normas establecen la obligación de que las Agencias de Valores dispongan de un Servicio de Atención al Cliente especializado en atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes, y de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente que regule la actividad del mismo.

Asimismo, se han tenido en cuenta la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por el que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores y las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores y bancarios publicadas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (en adelante, “ESMA”, por sus siglas en inglés) el 25 de agosto de 2014.

A efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá por queja cualquier pretensión que se refiera al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes que sean debidas a tardanzas, faltas de atención personal o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento; se entenderá por reclamación toda aquellas pretensión dirigida a obtener la restitución de un interés legítimo o derecho de un cliente, derivada de acciones u omisiones que impliquen incumplimiento de los contratos suscritos con la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

El presente Reglamento está a disposición de los clientes y empleados en las oficinas de la Entidad y en su página web.

### Artículo 2. Objetivo

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, que tendrá carácter gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

### Artículo 3. Aprobación

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

## CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Artículo 4. Ámbito de actuación

Al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de servicios financieros prestados por la Entidad (en adelante, el “Cliente” o los “Clientes”) 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 a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

#### **Artículo 5. Autonomía y medios**

La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente de los departamentos operativos o con funciones comerciales, de tal forma que el mismo pueda tomar sus decisiones de manera autónoma y se eviten conflictos de interés.

Asimismo, se asegurará que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

La Entidad velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que todos los departamentos y servicios de la misma faciliten al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones, con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

### **CAPÍTULO III. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Artículo 6. Condiciones del Titular del Servicio**

De conformidad con lo previsto en el artículo 5. de la Orden, serán condiciones necesarias para poder ser designado Titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- Disponer de honorabilidad comercial y profesional,
- Contar con los conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponden de acuerdo con el presente Reglamento.
- No serán elegibles aquellas personas que tengan antecedentes penales.

#### **Artículo 7. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Entidad.

La designación será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

#### **Artículo 8. Funciones**

El Servicio de Atención al Cliente será el órgano responsable de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Entidad, derivados de sus relaciones contractuales mutuas, atender y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes presenten, de conformidad con lo previsto en este Reglamento, y procurar que las relaciones con la clientela se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

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

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los Clientes, de conformidad con lo establecido en el Capítulo III de esta Reglamento. A tales efectos, podrá requerir al resto de los departamentos de la Entidad, la información que estime necesaria para el estudio y resolución de las reclamaciones planteadas. Los responsables de los distintos departamentos, vendrán obligados a transmitir al Servicio de Atención al Cliente, cuantas reclamaciones reciban directamente de los Clientes, así como cuanta información éste les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

- Promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección del Cliente y las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Entidad, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.
- El Servicio de Atención al Cliente registrará las quejas y reclamaciones recibidas conservando un registro electrónico interno.
- El Servicio de Atención al Cliente efectuará un seguimiento continuo de los datos sobre quejas y reclamaciones presentadas con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales.
- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden, de conformidad con lo establecido en el Artículo 14.
- Atender, en nombre de la Entidad, los requerimientos efectuados por los servicios de reclamaciones de la CNMV.
- Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 del presente Reglamento.

El Servicio de Atención al Cliente pondrá a disposición de los Clientes los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas ante la CNMV previstos en la Circular 7/2013 de la CNMV.

#### **Artículo 9. Duración del cargo**

La duración del cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente será de tres (3) años y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo las veces que se considere oportuno.

#### **Artículo 10. Cese**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará de su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acordara su renovación en la forma establecida en el artículo anterior.
- Condena por delito en sentencia firme.
- Incapacidad sobrevenida.
- Renuncia.
- Jubilación o prejubilación.
- Pérdida de los requisitos o circunstancias que motivaron su nombramiento.
- Incumplimiento grave en el desempeño de sus funciones.

Será competente para cesar al Titular el Consejo de Administración de la Entidad, quien dejará constancia en el acuerdo del motivo del cese.

En caso de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cuente con los criterios de elegibilidad recogidos en el Artículo 6 del presente Reglamento y, en todo caso, dentro de los treinta (30) días siguientes al que se produjo la vacante.

#### **Artículo 11. Ejercicio del cargo. Independencia**

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

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

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

El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Entidad y, en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía, dependiendo jerárquicamente del Consejo de Administración.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer aquellas reclamaciones y quejas que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguineidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de las Entidad, afectados por los hechos que son objeto de la reclamación o queja.

En estas situaciones, el Titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá en conocimiento del Consejo de Administración que designará excepcionalmente, para tramitar y resolver dicho expediente, a una persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dichas circunstancias. En el ejercicio de sus funciones, el Titular así designado disfrutará de los mismos derechos y obligaciones que su predecesor.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente, así como en su caso, los empleados adscritos a dicho Servicio, guardarán el secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que haya cesado de su cargo.

## **Artículo 12. Medios**

La Entidad habilitará las medidas que estime oportunas para el normal funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, de manera que éste pueda disponer de los medios humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular se pondrá a disposición del Servicio de Atención al Cliente una dirección de correo específica a través de la cual se canalizarán las quejas y reclamaciones cursadas por el destinatario del Servicio de Atención al Cliente. Asimismo, se dotará al Servicio de Atención al Cliente de los recursos necesarios para que pueda desarrollar sus funciones con eficiencia.

El informe anual elaborado por el Servicio de Atención al Cliente de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 de este Reglamento incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. El Consejo de Administración de la Entidad, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al Servicio de Atención al Cliente de los medios suficientes.

El Consejo de Administración adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado a la normativa sobre transparencia y protección de los Clientes de servicios financieros.

El particular, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar los servicios de los asesores jurídicos de la Entidad, cuando lo estime necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Todos los departamentos de la Entidad deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, en concreto, deberán facilitarle cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

También podrá el Servicio de Atención al Cliente solicitar el auxilio de los expertos ajenos a los servicios de la Entidad en aquellas materias sometidas a su consideración que, por su especial complejidad o trascendencia, a su juicio así lo requieran.

El Consejo de Administración y el Titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones con la periodicidad que estimen oportuna y, al menos una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Entidad, de la normativa sobre protección de la clientela y las buenas prácticas y usos financieros.

#### **Artículo 13. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV**

La Entidad atenderá por medio del Titular del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido en su reglamento y a través de los medios establecidos para tal fin.

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 se efectúe por medios telemáticos mediante uso de la firma electrónica, de conformidad con la normativa aplicable.

#### **Artículo 14. Deber de colaboración**

La Entidad adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de que todos los departamentos y servicios faciliten al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente, la Entidad adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de información requerida por el Servicio de Atención al Cliente respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### **Artículo 15. Deberes de información**

La Entidad deberá facilitar a los Clientes, por los medios adecuados, información sobre la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y del procedimiento para su formulación. A tal fin, en el domicilio social, y en su caso, en todas las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios electrónicos, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, con expresión precisa de la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por el cliente en el plazo de un (1) mes desde su admisión a trámite.
- Reglamento para la defensa del cliente'

- Indicación de la dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones de la CNMV, que atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, así como la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular quejas y reclamaciones ante dicho organismo.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del Cliente de servicios financieros.

El Servicio de Atención al Cliente será responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones de información previstas en la Orden y, en general, por la normativa aplicable.

### **CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 16. Presentación de quejas y reclamaciones**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando la queja o reclamación se formule vía electrónica, la sociedad garantiza la atención personalizada desde los canales puestos a disposición del cliente, que además garantizará una atención prioritaria a personas de avanzada edad o con discapacidad. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales u otros medios análogos siempre ofrecerán a la clientela la posibilidad de solicitar atención personalizada desde las opciones puestas a disposición del cliente en su menú principal, en cualquier momento de la interacción, desde su inicio.

La Sociedad considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de una persona física operadora que contesta a la clientela y que tiene en consideración la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa de la persona que se dirige al servicio de atención al cliente, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones. La persona física operadora se identificará, en todo caso, al inicio de la conversación. La identificación del operador u operadora respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

Se asegura que el consumidor, en la presentación de quejas y reclamaciones en comunidades autónomas con lengua oficial diferente al castellano se realice en castellano, o en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela se dirija a clientes sitos en comunidades autónomas que dispongan de otras lenguas oficiales (La respuesta se realizará en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta de acuerdo a lo previsto en este párrafo).

Cuando un consumidor o usuario en situación de vulnerabilidad formule una queja o reclamación de forma presencial, la sociedad pondrá a su disposición los medios de apoyo necesarios y le prestará la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto.

En el momento de la presentación, la Sociedad entregará al cliente una clave identificativa del expediente y un justificante de recepción en soporte duradero para el seguimiento del trámite (que incluya el contenido de la comunicación, así como fecha y hora de la presentación).

- Mediante presentación física de las mismas ante el Servicio de Atención al Cliente.
- A través de la dirección de correo electrónico correspondiente al Servicio de Atención al Cliente que, a tal fin, se facilita en las oficinas y página web de la Sociedad abiertas al público (pudiéndose

remitir por esa vía, en su caso, las correspondientes pruebas documentales que acompañen a la queja o reclamación).

- Físicamente en la oficina de la Sociedad, que lo hará llegar al Servicio de Atención al Cliente.
- Mediante correo postal ordinario dirigido al Servicio de Atención al Cliente, enviando la queja o reclamación a la dirección física de la Sociedad.

En caso de insatisfacción con la atención personalizada recibida por parte del operador, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora o a un departamento específico de calidad, que deberá atenderle en el transcurso de la misma. Cuando no sea posible dicha transferencia en un plazo inferior a tres minutos, la empresa podrá contactar con posterioridad, siempre dentro del mismo día laborable en que recibe dicha comunicación.

En ningún caso los servicios de atención a la clientela de las entidades aprovecharán la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estas estuvieran directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación, e implicara, en todo caso, una mejora en las condiciones de prestación del servicio o del precio

#### **Artículo 17. Lugar y plazo para la presentación**

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina de la Entidad abierta al público o a través de la dirección de correo electrónico habilitada para tales fines y que figurará en la página web de la Entidad.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones por parte del Cliente ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos (2) años contados desde la fecha en la que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, transcurridos los cuales caducará y quedará sin efecto la acción para hacer efectiva la reclamación.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Servicio de Atención al Cliente fuera de plazo no será admitida por éste para su tramitación y así se le comunicará al Cliente.

Los Clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez ante el Servicio de Atención al Cliente.

#### **Artículo 18. Forma y contenido de la presentación de las quejas y reclamaciones**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada, número de DNI para las personas físicas y datos referidos al registro para las personas jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con una especificación clara del derecho subjetivo o interés legítimo cuya restitución u observancia se reclama y, en su caso, la pretensión concreta que dirige a la Entidad.
- Entidad, departamento o servicio donde su hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.

Junto con el escrito, el Cliente deberá adoptar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que fundamente su reclamación o queja.

#### **Artículo 19. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación en la forma prevista en el artículo anterior, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del Cliente de forma inmediata, se deberá acusar recibo de dicho escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver la misma.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente se procederá a la apertura del expediente.

Si se considera que en la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiese establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante de la misma que complete la documentación en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación, sin más trámites. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de un (1) mes para resolver.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretenda 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 resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos o razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras antes resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones establecido en el presente Reglamento.
- Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

Si se entendiera no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante resolución motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión se le comunicará la decisión final adoptada.

Inmediatamente después de acordar la admisión a trámite se notificará esta circunstancia al interesado con indicación del plazo máximo para la resolución del expediente y de la fecha de inicio del cómputo de este último.

#### **Artículo 20. Tramitación**

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas entidades, departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión,

debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez (10) días a contar desde la recepción de la petición.

Cuando exista una conexión entre las quejas y/o reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.

El Servicio de Atención al Cliente incluirá en un mismo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

En la tramitación de las quejas y reclamaciones, el Servicio de Atención al Cliente adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, vigente en cada momento.

La tramitación de las quejas y reclamaciones se realizará en idioma español. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el Servicio de Atención al Cliente considere pertinentes para adoptar la resolución.

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 que la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente archivará el expediente sin más trámite.

#### **Artículo 21. Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento**

Con carácter previo a su resolución, el Servicio de Atención al Cliente podrá hacer todo lo necesario para intentar alcanzar un acuerdo amistoso entre las partes que, de ser alcanzado, será vinculante para ambas partes.

En el caso de que la Entidad, a la vista de la queja o reclamación, rectificase su situación con el reclamante a la satisfacción de éste, el Servicio de Atención al Cliente deberá comunicar por escrito al mismo los términos y condiciones del acuerdo. En tal caso se procederá al archivo de la queja y reclamación sin más trámites.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

#### **Artículo 22. Finalización y notificación**

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un (1) mes, y o si se tratase de un caso relacionado con servicios de pago, de 15 días hábiles a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuese presentada ante el Servicio de Atención al Cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada con cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección del cliente aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados, en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde la fecha en que hubiere sido adoptada, por escrito o por medios informativos electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios

electrónicos de confianza, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones harán mención expresa al interesado del derecho que le asiste de reproducir su pretensión ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV en caso de no estar conforme con los términos de la decisión que se adopte, o una vez transcurrido el plazo de un mes desde que el reclamante presentó la queja o reclamación, sin haber obtenido la oportuna respuesta por parte del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.

#### **Artículo 23. Efectos de la resolución**

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

En caso de que la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, sea favorable al reclamante y aceptada la misma por la Entidad, se ejecutará la resolución en el plazo máximo de un (1) 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 que el Servicio de Atención al Cliente notifique a la Entidad la aceptación del reclamante.

### **CAPÍTULO IV. INFORME DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Artículo 24. Informe anual**

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

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

### **CAPÍTULO V. DISPOSICIONES FINALES**

#### **Artículo 25. Modificación y aprobación**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad, previa aprobación por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

#### **Artículo 26. Entrada en vigor**

Este Reglamento entrará en vigor en el momento en que la Entidad inicie sus actividades como tal.