

**Reglamento del Servicio de Atención al Cliente
de
“ELONA CAPITAL PARTNERS, S.G.E.I.C., S.A.”**

Madrid, a 8 de noviembre de 2022

ÍNDICE:

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 2.- Definiciones

Artículo 3.- Derecho de los Clientes

CAPÍTULO II.- EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4.- Funciones

Artículo 5.- Quejas y Reclamaciones excluidas por su objeto

Artículo 6.- Composición

Artículo 7.- Designación

Artículo 8.- Mandato y cese

Artículo 9.- Ejercicio del Cargo. Independencia

Artículo 10.- Colaboración y supervisión.

CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 11.- Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones

Artículo 12.- Admisión a trámite

Artículo 13.- Tramitación

Artículo 14.- Allanamiento y desistimiento

Artículo 15.- Finalización del procedimiento

CAPÍTULO IV.- DISPOSICIONES FINALES

Artículo 16.- Relación con el Servicio de Reclamaciones

Artículo 17.- Información pública

Artículo 18.- Informe anual

Artículo 19.- Modificación

Artículo 20.- Entrada en vigor

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación

La aprobación del presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente (el “**Reglamento**”) tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden.

El Reglamento se enmarca en la política general de protección de la clientela de “**ELONA CAPITAL PARTNERS, SGEIC, S.A.**” (indistintamente, la “**Sociedad**”, **Elona**”, la “**Gestora**”) estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Se ha optado para ello por establecer un servicio independiente de atención al cliente, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II del presente Reglamento. El procedimiento ante dicho servicio, regulado de conformidad con las estipulaciones del capítulo III de la Orden antes mencionada, se describe con detalle en el capítulo III del presente Reglamento.

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación del derecho que asiste a los Clientes de la Gestora a que sean atendidas y resueltas sus Quejas y Reclamaciones, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por la Gestora para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho.

El órgano encargado de la aprobación del Reglamento y sus modificaciones, así como de la designación del titular del Servicio de Atención al Cliente, es el Consejo de Administración de la Sociedad.

Artículo 2.- Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

- (a) “*Cliente*” significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por ELONA CAPITAL PARTNERS, SGEIC, S.A.
- (b) “*CNMV*” significará la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- (c) “*Consumidor*” o “*Consumidores*” significará cualquier Cliente persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.
- (d) “*Orden*” significará 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*, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla.

- (e) “*Reclamación*” significará cualquier reclamación que un Cliente, esto es, cualquiera que reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sociedad, pueda presentar contra la Sociedad en la que ponga de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Sociedad que supongan para el Cliente un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la Sociedad de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- (f) “*Reglamento*” significará el presente Reglamento para la Defensa del Cliente, tal y como pueda ser modificado en el futuro.
- (g) “*Queja*” significará cualquier queja presentada por un Cliente (esto es, cualquiera que reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sociedad), por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación a su juicio deficiente que observe en el funcionamiento de la Sociedad.
- (h) “*Servicio de Atención al Cliente*”, “*SAC*” o “*Servicio*” significará el servicio especializado y autónomo de atención al cliente establecido por la Sociedad con las funciones que le atribuye la artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones de los Clientes..
- (i) “*Servicio de Reclamaciones*” significa el órgano de la CNMV que resuelve las quejas y reclamaciones que presentan los usuarios de las entidades supervisadas por dichos organismos reguladores, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que funciona bajo el principio de ventanilla única.

Artículo 3.- Derechos de los Clientes

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sus Quejas y Reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de dos meses desde su presentación ante cualquier instancia de la Sociedad, incluyendo sus oficinas, Servicio de Atención al Cliente, por correo electrónico o por correo postal, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

CAPÍTULO II.- EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4.- Funciones

La Gestora dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el “**Servicio de Atención al Cliente**”) encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sociedad, y de tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las Quejas y Reclamaciones de los Clientes.

El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las Quejas y Reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la Gestora, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, dependerá a efectos organizativos del Consejo de Administración de la Sociedad.

El Servicio de Atención al Cliente estará dotado de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa de transparencia y protección de los clientes financieros, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio de Atención al Cliente establecerá los procedimientos adecuados con las unidades de negocio de la Sociedad para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En concreto, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- a. atender y resolver las Quejas y Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
- b. promover y velar por el cumplimiento en la Sociedad de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sociedad, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
- c. asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de este Reglamento;
- d. atender en nombre de la Gestora los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones en el ejercicio de sus funciones; y
- e. preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento.

Artículo 5.- Quejas y Reclamaciones excluidas por su objeto

Quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las Quejas y Reclamaciones que no se comprendan en el artículo 4 precedente y, en particular, las derivadas de:

- a. Las relaciones de la Gestora con sus accionistas, en la condición de tales;
- b. Las relaciones de la Gestora con sus empleados en el ámbito laboral y directivos, siempre que dichas relaciones se refieran a tal relación laboral o mercantil;
- c. Las relaciones de la Gestora con sus proveedores, siempre que dichas relaciones se refieran a tal relación laboral o mercantil;
- d. Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Gestora relativas a celebrar o no cualquier contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo en el caso de que la Queja o Reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por parte de la Gestora; y
- e. Las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

Artículo 6.- Composición

El Servicio de Atención al Cliente estará liderado por un titular y estará asistido por el personal que el titular estime en cada momento conveniente, a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio.

Artículo 7.- Designación

Tanto el titular del Servicio de Atención al Cliente como el resto del personal auxiliar adscrito al Servicio de Atención al Cliente serán designados por el Consejo de Administración de la Gestora.

Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- a. disponer de honorabilidad comercial y profesional de conformidad con la normativa de aplicación;
- b. contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer, de acuerdo con el presente Reglamento y de conformidad con la normativa de aplicación; y
- c. no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades e inelegibilidades recogidas en el artículo 7.3. siguiente.

Se considerarán como causas de incompatibilidad e inelegibilidad a los efectos del apartado (c) anterior las siguientes:

- a. Desempeñar o haber desempeñado en los últimos dos años funciones de dirección o ejecutivas en Elona;
- b. Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Gestora, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
- c. En caso de sociedades no competidoras con la Sociedad, formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro de ellas, salvo cuando el titular del Servicio de Atención al Cliente, 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.

- d. Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente.
- e. Estar incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.
- f. Estar inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- g. Tener antecedentes penales por 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.
- h. Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a la CNMV, así como Al Servicio de Reclamaciones.

Artículo 8.- Mandato y cese

El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración indefinida. No habrá limitación alguna al número de veces en que el Consejo de Administración de la Gestora pueda renovar el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

- a. expiración del plazo para el que fue nombrado sin que el Consejo de Administración de la Gestora haya procedido a su renovación;
- b. renuncia;
- c. muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
- d. pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 7 anterior;
- e. haber sido condenado por delito en sentencia firme; o
- f. grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

La concurrencia de las circunstancias mencionadas en los apartados (d), (e), (f) y, en su caso, en el apartado (c), serán apreciadas por el Consejero Delegado de la Gestora previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de la Gestora procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 7. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una Queja o Reclamación previsto en el artículo 15.

Artículo 9.- Ejercicio del cargo

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 Gestora no podrá adoptar ningún tipo de represalias, 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 en el ejercicio de sus funciones.

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

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como cualquier otro miembro del personal del Servicio de Atención al Cliente, deberán abstenerse de conocer de aquellas Quejas y Reclamaciones que presenten un interés directo para ellos.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de la Sociedad, absteniéndose de conocer la Queja y Reclamación, pasando a hacerlo el personal restante asignado al Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio no 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.

Artículo 10.- Colaboración y Supervisión

Todos los departamentos y áreas de la Gestora deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio 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 expertos ajenos a los departamentos y áreas de la Gestora en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

El Consejo de Administración de la Gestora y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportunas, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio 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 Gestora de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 11.- Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones

Las Quejas y Reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la Queja o Reclamación.

Los Clientes podrán presentar sus Quejas y Reclamaciones, bien personalmente o a través de un representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, en el domicilio de la Sociedad, en cualquier oficina que la Sociedad pudiera tener abierta al público en cualquier momento o en la dirección y el correo electrónico previstos en el Anexo al presente Reglamento.

Las Quejas y Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

A estos efectos, la Sociedad mantendrá a disposición de sus Clientes en todo momento una dirección de correo electrónico a la que dirigir las eventuales Quejas y Reclamaciones.

La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el artículo 11.3 anterior, de un documento, en el que se hará constar:

- a. Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente, y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente;
- b. Motivo de la Queja o Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- c. Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Queja o Reclamación;
- d. Que el Cliente 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.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Queja o Reclamación.

Artículo 12.- Admisión a trámite

Una vez que la Queja o Reclamación dirigida a la Gestora haya sido recibida de conformidad con lo establecido en el artículo 11 anterior, si la Queja o Reclamación no es recibida directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la Queja o Reclamación, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.

El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 15.1 siguiente comenzará a contar a partir del momento en que la Queja o Reclamación sea presentada en el domicilio de la Gestora, o en cualquier oficina o local que la Gestora pudiera tener abierto al público en cualquier momento o en la dirección y el correo electrónico indicados en la web de Elona. Dicha Queja o Reclamación será trasladada al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad posible. Sin embargo, en caso de que la Queja o Reclamación adoleciese de algún defecto formal de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.4, se suspenderá el plazo de resolución previsto en el artículo 15.1 siguiente y se notificará al Cliente de dicha circunstancia

Una vez el Cliente subsane el defecto, el plazo de resolución se reanudará desde el momento en el que se comunicó la suspensión del plazo al Cliente.

Inmediatamente tras recibir la Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la Queja o Reclamación al Cliente, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la Queja o Reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con el apartado anterior.

Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Queja o Reclamación se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o a su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se archivará la Queja o Reclamación sin más trámite.

No obstante, lo anterior, si el Cliente subsana los defectos formales de la presentación de una Queja o Reclamación pasados los diez (10) días naturales a los que hace referencia este artículo, se iniciará, a todos los efectos, un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos.

El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una Queja o Reclamación en los casos siguientes:

- a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la Queja o Reclamación;
- b. Cuando se pretendan tramitar como Quejas o Reclamaciones recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Queja o Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;
- c. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Queja o Reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 3 anterior;
- d. Cuando la Queja o Reclamación reitere otra Queja o Reclamación anterior resuelta, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos;
- e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Quejas o Reclamaciones al que se refiere el artículo 11.

Si el Servicio de Atención al Cliente entendiese que no procede la admisión a trámite de una Queja o Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito

al Cliente (o su representante), dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio de Atención al Cliente le notificará la decisión final que adopte a este respecto.

Artículo 13.- Tramitación

En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Gestora, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

Todos los servicios y departamentos de la Gestora estarán obligados a remitir al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento guardando estricta observancia de la normativa en vigor, en particular, en materia de protección de datos y de prevención de blanqueo de capitales.

Cuando exista una conexión entre las Quejas 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 eficacia y de congruencia.

En la tramitación de las Quejas y Reclamaciones el Servicio adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, tal y como ésta se encuentre vigente en cada momento.

Artículo 14.- Allanamiento y desistimiento

Si la Sociedad rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la Queja o Reclamación planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la Queja o Reclamación.

El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus Quejas o Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

Artículo 15.- Finalización del procedimiento

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos (2) meses para resolver la queja o reclamación –tanto si el Cliente reclamante tiene la condición de Consumidor como si no– a contar desde la presentación ante el Servicio de Atención al Cliente de la queja o reclamación, pudiendo asimismo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, en la forma que éste tenga establecida y en los plazos que se especifican en el siguiente artículo. En caso de que el reclamante sea un Consumidor no será necesario esperar a que transcurran los dos (2) meses, pudiéndose presentar reclamación a CNMV a partir de un (1) mes desde la presentación ante el Servicio de Atención al Cliente de la queja o reclamación.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Queja o Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Queja o Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros. Asimismo, mencionará la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio de Atención al Cliente deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

La resolución será notificada por escrito a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde la fecha de su adopción que, a su vez, deberá estar dentro del plazo previsto en el artículo 15 anterior.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante dispondrá de los siguientes plazos máximos para poder acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV (si se trata del Consumidor, puede acudir a CNMV incluso si no hay contestación del Servicio de Atención al Cliente, tal y como se indica a continuación):

- a. Si el reclamante es Consumidor, contará con el plazo de un (1) año desde que el Servicio de Atención al Cliente haya emitido su resolución, o de no haberla emitido, desde que debió resolver la queja o reclamación, pudiendo presentar la reclamación, una vez transcurrido el plazo de un (1) mes desde que presentó la reclamación al Servicio de Atención al Cliente.
- b. Si el reclamante no tiene la condición de Consumidor, contará con un plazo de seis (6) años desde la producción del hecho causante, una vez transcurrido el plazo de dos meses del que dispone el Servicio de Atención al Cliente para dictar resolución.

Las resoluciones se dictarán en castellano.

La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez (10) días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 11 anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la Queja o Reclamación, salvo si el Cliente (o su representante) han designado expresamente un medio específico.

El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y actuaciones

judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para la Gestora. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Gestora iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

CAPÍTULO IV.- DISPOSICIONES FINALES

Artículo 16.- Relación con el Servicio de Reclamaciones

La persona designada en cada momento como Titular del Servicio de Atención al Cliente será la encargada de atender en nombre de la Sociedad los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones y dirigidos a la Sociedad, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

La Gestora 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 el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Artículo 17- Información pública

El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará por que, en todas las instancias de la Gestora, incluida, en su caso, su página web, se incluya la siguiente información:

- a. La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
- b. La obligación que asiste a la Gestora de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes en los plazos previstos en el artículo 15.1 del presente Reglamento;
- c. Una referencia al Servicio de Reclamaciones y sus datos de contacto;
- d. Una versión actualizada del presente Reglamento; y
- e. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 18.- Informe anual

El Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de la Gestora, dentro del primer semestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo

de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a. un 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. un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- c. criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
- d. recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de la Gestora.

Artículo 19.- Modificación

El presente Reglamento será remitido a la CNMV para su verificación, una vez sea aprobado por el Consejo de Administración de la Gestora, y sólo podrá ser modificado por dicho órgano de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el Consejo de Administración de la Gestora, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente a la CNMV para su verificación.

Artículo 20.- Entrada en vigor

Este Reglamento entrará en vigor en el momento en el que la CNMV lo verifique.