NAO ASSET MANAGEMENT E.S.G., S.G.I.I.C., 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 NAO ASSET MANAGEMENT E.S.G., S.G.I.I.C., S.A. (en adelante, la "**Sociedad**"), para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan plantear en relación a sus derechos e intereses legalmente reconocidos, ya se deriven de los derechos adquiridos, de la normativa de transparencia y protección de las clientes o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular y/o del principio de equidad, 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, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la "**Orden**").

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 ESMA 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 Sociedad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se excluyen de la competencia del Servicio de Atención al Cliente, los siguientes supuestos:

- Las relaciones que se refieren a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral, o que tengan por objeto impedir, entorpecer o demorar el ejercicio de cualquier derecho de la Sociedad, contra sus accionistas o accionistas potenciales.

- Las que se refieran a cuestiones o decisiones de carácter estratégico, táctico, comercial, presupuestario, organizativo o similar y que hayan sido adoptadas por la Sociedad, dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial.

- Las cuestiones relativas a acuerdos de la Sociedad, sobre si tiene o no que efectuar un contrato o una operación concreta con personas determinadas, así como a sus términos y condiciones.

- Las formuladas por quienes ostenten o hayan ostentado la condición de empleados de la Sociedad, y traigan causa directa o indirecta de su relación laboral, salvo que éstos sean a su vez clientes a los que la Sociedad preste servicios financieros.

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

Asimismo, el presente Reglamento, y las modificaciones de las que el mismo sea objeto, serán accesibles para todos los empleados, clientes y clientes potenciales de la Sociedad, para su conocimiento.

Al no haber designado la Sociedad un Defensor el Cliente, cualquier cliente que hubiere presentado una reclamación y recibiese una respuesta con la que no estuviera de acuerdo y no hubiera recibido respuesta en el plazo señalado en el Artículo 15 puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, "**CNMV**").

Artículo 2. Objetivo

El Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad.

Artículo 3. Aprobación

El Reglamento deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad.

CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4. Ámbito de actuación

Al Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad 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 Sociedad (en adelante, 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 trasparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Artículo 5. 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 Sociedad, y el cargo deberá recaer en persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Artículo 6. 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 Sociedad, 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 este Reglamento. A tales efectos, podrá requerir al resto de los departamentos de la Sociedad, la información que estima 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 Sociedad, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.

- El Servicio de Atención al Cliente registrará la 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 posible 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 Sociedad, los requerimientos efectuados por el Servicio de Atención al Cliente 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 7. Idoneidad y causas de incompatibilidad e inelegibilidad

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

- Disponer de honorabilidad comercial y profesional, a estos efectos se entenderá que concurre honorabilidad comercia y profesional en quienes hayan venido observado una trayectoria personal respecto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

- Contar con los conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponden de acuerdo con el presente Reglamento. A estos efectos, poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionas con las actividades financieras de la Sociedad, pueda desempeñar esta función de conformidad con la normativa aplicable.

- No estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el presente Artículo.

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- Los fallidos y concursados rehabilitados.

- Quienes están inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración y dirección de entidades.

- Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentación, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.

- Quienes tengan bajo su responsabilizas funciones operativas y comerciales en la Sociedad.

- Quienes sean empleados, directivos, administradores o presten servicios profesionales a empresas competidoras de la Sociedad.

- Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener transcendencia pública o que pudiera afectar de algún modo la imagen pública del Servicio de Atención al Cliente.

- Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo del Servicio de Atención al Cliente la realización de cualquier función en los departamentos administrativos u operativos de la Sociedad.

- Quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados, quienes se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los títulos II y III del libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral.

- Aquellas personas que se encuentren en cualquiera otra causa de incompatibilidad para ser titular del Servicio de Atención al Cliente que específicamente pueda establecer la normativa aplicable.

Artículo 8. Duración del cargo

La duración del cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente será de tres años y podrá ser renovado por iguales periodos. No se establece limitación alguna al número de veces que el Consejo de Administración de la Sociedad podrá renovar el nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 9. 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;

- muerte;

- incapacidad sobrevenida;

- renuncia;

- cesación de su relación laboral con la Sociedad;

- jubilación o prejubilación;

- pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad; y

- por acuerdo del Consejo de Administración siempre y cuando se haya producido un incumplimiento grave en el desempeño de sus funciones.

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 7 del presente Reglamento y, en todo caso, dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante. No obstante, as actuaciones realizadas por el anterior Titular del Servicio de Atención al Cliente 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 20 del presente Reglamento.

Artículo 10. Ejercicio del cargo. Independencia

El Titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su caro 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 Sociedad 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 Sociedad, 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 Sociedad, 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 ad hoc así designado disfrutará de los mismos derechos y obligaciones que el Titular del Servicio de Atención al Cliente.

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 11. Medios

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

Todos los departamentos de la Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad, de la normativa sobre protección de la clientela y las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 12. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

La Sociedad 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 Sociedad 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 laborales con el Servicio de Reclamaciones se efectúe por medios telemáticos mediante uso de la firma electrónica, de conformidad con la normativa aplicable.

Artículo 13. Deber de colaboración

La Sociedad 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 Sociedad 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 14. Deberes de información

La Sociedad 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, 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 dos meses 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 trasparecía 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 15. Presentación de quejas y reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento. Las quejas y reclamaciones deberán efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan con los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro, o en su caso, en la norma que pueda sustituirla.

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo la Sociedad exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Las reclamaciones habrán de estar fundamentadas en contratos, operaciones o servicios de carácter financiero prestados por la Sociedad, respecto de los cuales se hubiera dado y del tratamiento que el cliente considere negligente, incorrecto o no ajustado a sus intereses o derechos legalmente reconocidos; ya deriven de los mencionados 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.

Artículo 16. 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 Sociedad 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 Sociedad.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones por parte del cliente ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos 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 17. 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 la Sociedad.

- Entidad, departamento o servicio donde su hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.

- Declaración expresa del reclamante de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté 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.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en castellano y en inglés.

Artículo 18. 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 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 o se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses 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 trascurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones establecido en el presente Reglamento.

- Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultanea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

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 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 19. 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 Sociedad, 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 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 aplicables 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 el mismo idioma en que éstas se hubieran planteado. 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 20. 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 Sociedad, 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 al cliente respecta, en cuyo caso se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 21. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses 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 de la clientela 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 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 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 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 deberán dictarse en el mismo idioma en que se planteó 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 en el caso de que, transcurrido el plazo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuese presentada, no se haya obtenido respuesta del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 22. Efectos de la resolución

- Para el cliente: 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.

- Para la Sociedad: La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, favorable al reclamante, vinculará a la Sociedad.

Aceptada la resolución, la Sociedad 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 se notifique a la Sociedad la aceptación del reclamante.

Artículo 23. Servicio de Reclamaciones de la CNMV

Cualquier reclamación podrá ser presentada ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV. El Servicio de Reclamaciones de la CNMV informará a los servicios de supervisión cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o del as buenas prácticas y usos financieros por parte de la misma entidad.

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 Sociedad, 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 Sociedad.

CAPÍTULO V. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 25. Modificación y aprobación

El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad, de conformidad con la normativa de transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

Cualquier modificación deberá ser sometida a la aprobación del Consejo de Administración y verificación por la CNMV.