

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE
PIMCO DEUTSCHLAND GMBH, SUCURSAL EN ESPAÑA**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
SECCIÓN I	3
DISPOSICIONES GENERALES	3
1. Definiciones	3
2. Objeto	4
3. Derechos del cliente	4
SECCIÓN II	4
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	4
4. Obligaciones	4
5. Estructura, composición y funciones	5
6. Nombramiento del Titular del SAC	5
7. Duración del cargo del Titular	6
8. Desempeño de las funciones del Titular. Independencia.	6
9. Recursos	7
SECCIÓN III	7
PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	7
10. Forma, contenido, plazos de presentación de Quejas y Reclamaciones	7
11. Admisión de la Queja o Reclamación	8
12. Investigación de la queja o reclamación	10
13. Respuesta y desistimiento	10
14. Cierre del expediente	10
SECCIÓN IV	11
OTRAS DISPOSICIONES	11
15. Relación entre la Sucursal y el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	11
16. Información pública	11
17. Informes anuales	12
18. Modificaciones	12

INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento de Atención al Cliente tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en el Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, en la Ley 2/2011, de Economía Sostenible y en la Orden Ministerial 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**"), y, en particular, en la norma 8 de la presente Orden.

El presente documento para la sucursal española de la sociedad alemana PIMCO DEUTSCHLAND GMBH (la "**Sociedad**"), PIMCO DEUTSCHLAND GMBH, SUCURSAL EN ESPAÑA (la "**Sucursal**"), describe las medidas, organismos y procedimientos establecidos para garantizar que los derechos de los clientes de la Sucursal están debidamente protegidos y que sus quejas y reclamaciones sean resueltas de acuerdo con la Orden.

Con este fin, y de acuerdo con la Orden, la Sucursal ha establecido un departamento independiente (el "**SAC**"), que operará de conformidad con las siguientes disposiciones.

SECCIÓN I

DISPOSICIONES GENERALES

1. Definiciones

A los efectos de este Reglamento:

- a. "**Ciente**": todas aquellas personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal en virtud de su programa de actividades registrado en la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("**CNMV**") y de la normativa aplicable en cada momento a las empresas de inversión. En este Reglamento, este requisito se considerará cumplido por toda persona física o jurídica que mantenga una relación contractual con la Sucursal en virtud de la cual la Sucursal le preste alguno de sus servicios, así como por los beneficiarios de dichos servicios, aunque no exista dicha relación contractual, y por aquellas personas físicas o jurídicas que hayan tenido relaciones precontractuales con la Sucursal con miras a la contratación de sus servicios, pero en este último caso únicamente en relación con las quejas o reclamaciones que se formulen en relación con las actuaciones de la Sucursal durante las negociaciones, de conformidad con la ley aplicable.
- b. "**Grupo**": comprende el grupo de entidades que pertenecen a PIMCO DEUTSCHLAND GMBH, de acuerdo con la ley española.
- c. "**Orden**": se refiere a la Orden Ministerial 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.
- d. "**Quejas y Reclamaciones**": serán todas las quejas y reclamaciones que los Clientes puedan plantear a la Sucursal en relación con sus intereses y derechos legales.

Las Quejas se refieren a todas aquellas acciones que pongan de manifiesto demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en la prestación de los servicios de la Sucursal.

Las Reclamaciones se refieren a aquellas acciones u omisiones concretas que supongan un incumplimiento contractual, de las normas de transparencia y protección de los clientes, o de las buenas prácticas y usos financieros, y que vayan en detrimento de los intereses o derechos de los Clientes que las formulen con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho.

- e. **“Reglamento”**: serán las presentes normas que forman el reglamento del servicio de atención al cliente, aprobadas de conformidad con el apartado 8 de la orden, en su versión modificada en su momento.
- f. **“Servicio de atención al cliente o SAC”**: es el servicio especializado de atención al cliente establecido por la Sucursal con las funciones previstas en el apartado 4 de este Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones de los Clientes.
- g. **“Sucursal”**: es PIMCO DEUTSCHLAND GMBH, SUCURSAL EN ESPAÑA.

2. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste a los clientes de la Sucursal a que se atiendan y resuelvan sus quejas y reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos reconocidos, así como los medios, órganos y procedimientos que la Sucursal tiene establecidos para asegurar el efectivo ejercicio de esos intereses y derechos de acuerdo con la Orden y la normativa legal vigente. Bajo ninguna circunstancia el SAC tratará, o este Reglamento se aplicará a quejas o reclamaciones de cualquier entidad del Grupo que no sea la Sucursal.

3. Derechos del cliente

Todo Cliente, siempre que considere que ha recibido un trato inadecuado, negligente o no conforme a este Reglamento, tiene derecho a que sus Quejas y Reclamaciones sean atendidas y resueltas de forma gratuita, y de acuerdo con este Reglamento, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquiera de los organismos de la Sucursal (ya sea en el propio SAC, en cualquiera de las oficinas de la Sucursal abiertas al público, o en su dirección postal o de correo electrónico habilitadas al efecto), en relación con sus intereses y derechos estatutarios y, en particular, con los derechos derivados de los contratos que celebren con la Sucursal, las normas de transparencia y protección al cliente, las mejores prácticas bancarias y financieras, y los principios de diligencia debida, buena fe, equidad y expectativas legítimas.

SECCIÓN II

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

4. Obligaciones

La Sucursal creará un departamento especializado y autónomo de atención al cliente que se encargará de proteger los derechos e intereses de los Clientes en sus relaciones con la Sucursal.

En concreto, las funciones del SAC son las siguientes:

- a. atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas de los Clientes conforme a la Sección III.
- b. asesorar y ser responsable del cumplimiento por la Sucursal de las obligaciones derivadas de las normas de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros y de las mejores prácticas bancarias y financieras, y preparar propuestas e informes, ya sea por iniciativa propia o previa solicitud, sobre esas cuestiones.
- c. velar por el cumplimiento de los deberes de información impuestos por la Orden, de conformidad con su apartado 9.
- d. responder a las Quejas y Reclamaciones enviadas al canal de denuncias de la Sucursal.
- e. redactar un informe anual sobre el desempeño de sus funciones, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 17 de la Orden y en el apartado 21.

El SAC no tiene obligaciones en relación con lo siguiente:

- a. Las relaciones entre la Sucursal y sus empleados, excepto cuando actúen en calidad de Clientes.
- b. Las relaciones entre la Sucursal y cualquiera de las entidades del Grupo, salvo cuando actúen en su condición de Clientes.
- c. Las cuestiones que sean o hayan sido objeto simultáneamente de procedimientos administrativos, arbitrales o judiciales en relación con las Quejas o Reclamaciones.

5. Estructura, composición y funciones

El SAC estará separado del resto de unidades y divisiones operativas y comerciales de la Sucursal.

El Servicio es competencia del Director General de la Sucursal a efectos organizativos, sin que ello afecte a su independencia.

El SAC estará compuesto de un titular (el “**Titular**”) en atención a sus necesidades y su volumen de actividad.

6. Nombramiento del Titular del SAC

Para ser nombrado/a Titular, la persona de que se trate deberá reunir los siguientes requisitos:

- a. honorabilidad comercial y profesional, es decir, que haya tenido una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles, comerciales y económicas, así como aquellas buenas prácticas comerciales y financieras,
- b. conocimientos y la experiencia adecuados para poder desempeñar sus funciones de conformidad con el presente Reglamento; las personas que hayan ejercido anteriormente actividades financieras que la Sucursal lleva a cabo relacionadas con la legislación aplicable a las empresas de inversión y su programa de actividades se entenderá que poseen los conocimientos y la experiencia adecuados para desempeñar las funciones del Titular.
- c. no ser descalificado en virtud del apartado 6; y

d. ser empleado de una sucursal o de una entidad del grupo.

Las siguientes son situaciones que impiden que un candidato sea elegible como Titular:

- a. que estén desempeñando, o hayan desempeñado en el último año, funciones comerciales u operativas en alguna de las entidades del Grupo.
- b. Ocupar cargos políticos, o realizar cualquier otra actividad que tenga un impacto público significativo o que pueda afectar de alguna manera la imagen del SAC.
- c. Los específicamente establecidos en cualquier momento en la ley aplicable.
- d. Cualquier otra que pueda afectar a la capacidad del candidato para desempeñar las funciones de Titular evaluadas por la Sucursal de vez en cuando.

El Director General de la Sucursal designará al responsable del SAC y lo comunicará a la CNMV.

7. Duración del cargo del Titular

El Titular es nombrado por un período de tres años, renovable por períodos de tres años. No hay límite en el número de veces que se puede renovar el nombramiento del Titular.

El Titular deberá cesar en sus funciones en las siguientes circunstancias:

- a. la expiración del mandato para el que ha sido nombrado si el Director General no lo renueva;
- b. dimisión del cargo de Titular;
- c. fallecimiento o incapacidad para desempeñar las funciones del cargo;
- d. pérdida de la elegibilidad con arreglo al apartado 6;
- e. es condenado por un delito mediante sentencia firme;
- f. al alcanzar la edad de 75 años, o
- g. el incumplimiento grave de sus obligaciones o negligencia grave en el ejercicio de las mismas, por causa o motivo justificado.

En caso de separación del cargo, se nombrará a un nuevo titular que cumpla las condiciones de elegibilidad establecidas en el apartado 6.

Cualquier cambio en el Titular del SAC no afectará al plazo de resolución de quejas y reclamaciones establecido en el apartado 14.

8. Desempeño de las funciones del Titular. Independencia.

El Titular del SAC desempeñará las funciones anteriores con la diligencia debida, de buena fe y de conformidad con las normas de ética profesional.

Siempre desempeñará esas funciones con el más alto grado de imparcialidad e independencia.

La Sucursal no adoptará ningún tipo de represalia, sanción, amenaza o cualquier otro medio de ejercer presión sobre el Titular con el fin de influir, directa o indirectamente, en sus decisiones en el desempeño de sus funciones.

El SAC es independiente de los demás servicios comerciales y operativos de la Sucursal, y el Titular del SAC adoptará las decisiones y desempeñará sus funciones con total autonomía.

El Titular se abstendrá de tramitar las Quejas o Reclamaciones en las que tenga un interés directo, que le afecten directamente a él o a sus familiares por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directa o colateral, u otras personas con las que mantenga o haya mantenido una estrecha relación personal o de amistad, ya sean Clientes o empleados de la oficina.

El Titular informará de estas circunstancias al Director General de la Sucursal, y se designará excepcionalmente a otro empleado de la Sucursal o de una entidad del Grupo que reúna las condiciones necesarias para el ejercicio de la función de Titular y que no se vea afectado por dicha circunstancia, para tramitar y resolver la Queja o Reclamación de que se trate. El Titular *ad hoc* podrá ejercer los mismos derechos y prerrogativas que el Titular del SAC.

9. Recursos

La Sucursal velará por que el Servicio cuente con los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizativos adecuados para desempeñar sus funciones, habida cuenta de la naturaleza y el volumen de las actividades de la Sucursal. En particular, el SAC dispondrá de una cuenta de correo electrónico específica.

La Sucursal tomará todas las medidas apropiadas para asegurar que el personal asignado al Servicio conozca las normas sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros y las mejores prácticas bancarias y financieras.

Todos los departamentos y servicios de la Sucursal prestarán su apoyo activo al SAC, cooperarán para facilitar el mejor desempeño de sus funciones y, en particular, facilitarán al SAC toda la información que éste solicite en el desempeño de sus funciones, de conformidad con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Director General de la Sucursal y el Titular del SAC se reunirán periódicamente, cuantas veces lo consideren necesario, para analizar el funcionamiento del SAC y tomar todas las medidas que consideren necesarias para asegurar el buen desempeño de sus funciones y promover y asegurar el cumplimiento de las normas de protección al cliente y de las mejores prácticas bancarias y financieras de la Sucursal.

El SAC podrá solicitar a los asesores legales de la Sucursal que le asesoren en los asuntos que considere necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones.

El SAC también podrá solicitar la asistencia de asesores externos en aquellos asuntos que, por su complejidad o importancia, requieran la asistencia de dichos asesores externos.

SECCIÓN III

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

10. Forma, contenido, plazos de presentación de Quejas y Reclamaciones

Los clientes deberán presentar sus Quejas y Reclamaciones en un plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos que motiven esa Queja o Reclamación.

Los clientes podrán presentar quejas y reclamaciones personalmente o a través de un representante. El representante deberá acreditar su nombramiento como tal ante el propio SAC, en cualquier Sucursal abierta al público, mediante el envío de los documentos necesarios a su dirección postal o a la dirección de correo electrónico a que se refiere el apartado 9.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse en soporte papel o por medios electrónicos, siempre que éstos permitan su lectura, impresión y que los documentos puedan ser archivados y cumplir con los requisitos establecidos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. No se aceptarán Quejas o Reclamaciones verbales para su consideración bajo ninguna circunstancia.

El procedimiento de Quejas y Reclamaciones se inicia con la presentación de un documento, por cualquiera de los medios a que se refiere el apartado anterior, que contenga la siguiente información:

- a. Nombre completo (o razón social) y dirección del Cliente y, en su caso, de su representante, debidamente certificado. así como el número del documento nacional de identidad, pasaporte o número de identificación de extranjero, o la información correspondiente del registro público.
- b. razón de la Queja o Reclamación, especificando claramente los aspectos en los que se requiere una decisión,
- c. oficina, departamento o servicio involucrado en los hechos a los que se refiere la Queja o Reclamación,
- d. declaración del Cliente de que, en su conocimiento, el asunto del que trata la Queja o Reclamación no está sujeto a ningún procedimiento legal, administrativo o de arbitraje, y
- e. lugar, fecha y firma.

Junto con el documento de la Queja o Reclamación, el cliente facilitará la documentación que acredite o soporte los hechos descritos en la Queja o Reclamación.

11. Admisión de la Queja o Reclamación

Si una Queja o Reclamación es primero manejada por el departamento o servicio de la Sucursal que es el objeto de la Queja o Reclamación y dicho departamento o servicio no respalda la Queja o Reclamación del Cliente, será referida al SAC. El tiempo que tarda un departamento o servicio en rechazar la Queja o Reclamación y remitirla al SAC se incluirá en el cálculo del plazo de dos meses que tiene el SAC para resolver las quejas o reclamaciones.

El Cliente sólo tiene que presentar la Queja o Reclamación una sola vez, y no tiene que volver a presentarla cuando sea transmitida a otra entidad de la Sucursal.

El plazo de dos meses al que se refiere el apartado 14 comienza a contar a partir de la fecha de presentación de la Queja o Reclamación ante cualquiera de los órganos de la Sucursal (ya sea el propio SAC, cualquiera de las oficinas de la Sucursal abiertas al público, a través de su dirección postal o a través de la dirección de correo electrónico habilitada al efecto) de conformidad con el apartado 10. Si el Cliente no presenta la Queja o Reclamación de conformidad con el apartado 10, el plazo de dos meses se reanudará a partir de la fecha en que

el SAC reciba la Queja o Reclamación de conformidad con lo estipulado anteriormente en este apartado.

Al recibir una Queja o Reclamación, el SAC abrirá un expediente y acusará recibo de la Queja o Reclamación al Cliente por escrito, dejando constancia expresa de la fecha de presentación de la Queja o Reclamación a efectos de determinar la fecha de inicio del plazo de dos meses para que el SAC emita una decisión, determinada de acuerdo con la sección anterior.

Si la identidad del Cliente o la autoridad de su representante no está suficientemente clara, o los hechos de la Queja o Reclamación no pueden determinarse claramente, el SAC solicitará al Cliente (o a su representante) que proporcione documentos adicionales en un plazo de diez días naturales, y se le informará de que si no lo hace no se tomarán más medidas en relación con la Queja o Reclamación. No obstante, si el Cliente presenta documentación adicional una vez archivada la Queja o Reclamación, se abrirá un nuevo expediente de Queja o Reclamación.

El tiempo necesario para que el Cliente (o su representante) corrija cualquier error de acuerdo con el párrafo anterior no se incluirá en el plazo de dos meses previsto en el apartado 14.

Las Quejas y Reclamaciones solo podrán ser inadmitidas por las siguientes razones cuando:

- a. omitan información esencial para tramitar la Queja o Reclamación y dicha información no pueda ser suplida de otra manera, incluyendo los casos en los que la razón de la Queja o Reclamación no se indica claramente.
- b. el cliente trate de presentar como una Queja o Reclamación un requerimiento o acción que corresponde conocer a los órganos jurisdiccionales, administrativos o arbitrales o que están pendientes de resolución o procedimiento, o la cuestión ya ha sido tramitada ante cualquiera de estos órganos,
- c. los hechos, razones y requerimientos relativos a las cuestiones sobre las que trata la Queja o Reclamación no se refieren a operaciones específicas o la persona que interpone la Queja o Reclamación no es un Cliente o sus intereses y derechos legítimos no se ven afectados con los requisitos expuestos en el apartado 3,
- d. las cuestiones planteadas en la Queja o Reclamación ya se han resuelto en anteriores Quejas y Reclamaciones presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos, excepto en aquellos casos en los que el Cliente presente documentación que previamente haya dado lugar al archivo de la Queja o Reclamación en virtud de lo estipulado anteriormente en este apartado, o
- e. haya transcurrido el plazo para la presentación de una queja o reclamación conforme al apartado 10 de este Reglamento.

Cuando la Queja o Reclamación sea inadmisibles por cualquiera de las anteriores razones, el Cliente (o su representante) deberá recibir una explicación razonada de la decisión por escrito y se le dará un plazo de diez días naturales para responder a dicha decisión. En este punto, el período de dos meses se interrumpirá. Si el Cliente (o su representante) responde a dicha notificación pero el SAC confirma su decisión original, el SAC deberá notificar al Cliente de dicha decisión final. Sin embargo, si el SAC revoca su decisión a la luz de la respuesta del Cliente, el plazo de dos meses se reiniciará, en el momento en que se suspendió, sin incluir el tiempo utilizado por el Cliente para enviar su respuesta. El SAC informará de ello al Cliente.

12. Investigación de la queja o reclamación

El SAC podrá solicitar al Cliente (o a su representante) y a los departamentos y servicios de la Sucursal los detalles, aclaraciones, informes o pruebas que considere oportunos para tomar una decisión sobre la Queja o Reclamación. En todo caso, una vez aceptada la consideración de una Queja o Reclamación, el SAC se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios competentes de la Sucursal y solicitará toda la documentación, datos y aclaraciones necesarias para tomar una decisión sobre los hechos alegados en las Quejas o Reclamaciones.

Todos los servicios y departamentos de la Sucursal están obligados a facilitar al SAC toda la documentación, información y aclaraciones que éste solicite con la mayor brevedad posible.

Siempre que exista un vínculo entre las Quejas o Reclamaciones presentadas por el mismo Cliente o por más de uno, el SAC podrá optar por unirlos en un único expediente.

13. Respuesta y desistimiento

Si, con motivo de una Queja o Reclamación, la Sucursal rectificara su planteamiento, deberá notificarlo al SAC y aportar la prueba documental de dicho cambio, a menos que el Cliente retire posteriormente la Queja o Reclamación.

El Cliente (o su representante) puede retirar una Queja o Reclamación en cualquier momento. La retirada dará lugar a la conclusión inmediata del procedimiento relativo a dicha reclamación.

No obstante, si el SAC lo considera conveniente, además de su función de promover la transparencia y el cumplimiento de la normativa de protección al cliente y de las mejores prácticas bancarias y financieras, podrá continuar con el procedimiento de queja/reclamación.

14. Cierre del expediente

El procedimiento debe completarse en un plazo máximo de dos meses a partir de la fecha de presentación de una Queja o Reclamación ante el SAC de conformidad con el apartado 10.

Sin perjuicio de la obligación del SAC de adoptar una decisión que concluya el procedimiento en el plazo de dos meses, la falta de respuesta al Cliente en dicho plazo no implicará la aquiescencia o aceptación de la Queja o Reclamación por parte de la Sucursal.

El Cliente podrá interponer recurso directamente ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV si el SAC no se ha pronunciado al cabo de dos meses.

Asimismo, el Cliente podrá apelar directamente al Servicio de Reclamaciones de la CNMV antes de que transcurran dos meses si el SAC rechaza su Queja o Reclamación.

La decisión del SAC que ponga fin al procedimiento y resuelva la Queja o Reclamación deberá estar siempre motivada y contener conclusiones claras sobre la solicitud formulada en cada Queja o Reclamación, sobre la base de las cláusulas contractuales aplicables a las circunstancias que den lugar a la Queja o Reclamación, la normativa aplicable en materia de transparencia y protección al cliente, así como las buenas prácticas financieras.

Si la decisión se basa en criterios diferentes a los aplicados en casos anteriores similares por el Servicio, deberá motivar la diferencia.

La decisión deberá hacer referencia expresa al derecho del Cliente a recurrir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV si no está de acuerdo con el resultado de la decisión. A estos efectos, la resolución deberá incluir también la dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

La decisión deberá ser notificada al Cliente (o a su representante) en un plazo de diez días naturales a partir de la fecha en que se haya tomado, por escrito o por cualquiera de los medios mencionados en el apartado 10. La decisión deberá ser notificada por el mismo medio que la queja o reclamación, salvo que el Cliente (o su representante) indique expresamente lo contrario.

El Cliente no está obligado a aceptar las decisiones del SAC y podrá ejercer todas las acciones administrativas y judiciales que considere oportunas en relación con las circunstancias que den lugar a la Queja o Reclamación.

La Sucursal deberá ejecutar aquellas decisiones que sean favorables a un Cliente dentro del plazo establecido al efecto en la decisión del SAC. El servicio o departamento responsable de adoptar las medidas necesarias para la ejecución de tales decisiones informará al Servicio de todas las medidas adoptadas para garantizar el cumplimiento de la decisión.

SECCIÓN IV OTRAS DISPOSICIONES

15. Relación entre la Sucursal y el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

El SAC será competente para atender las solicitudes de información y cualesquiera otras comunicaciones que plantee el Servicio de Reclamaciones de la CNMV. El SAC facilitará al Servicio de Reclamaciones de la CNMV toda la información que solicite dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

La Sucursal establecerá las medidas pertinentes para facilitar la transmisión de datos y documentos que puedan resultar necesarios en sus relaciones con el servicio de reclamaciones del CNMV conforme a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y su normativa de desarrollo.

16. Información pública

El SAC será responsable también de dar cumplimiento a sus obligaciones de información, establecidas en la Orden y, en general, en las normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Específicamente, se asegurará de que la siguiente información esté disponible en la dirección de la Sucursal (y en cualquier oficina que la Sucursal pueda abrir) y en su sitio web (si la Sucursal permite que los contratos se ejecuten en línea con los Clientes):

- a. la existencia del SAC, su dirección y correo electrónico,
- b. la obligación de la Sucursal de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el SAC de acuerdo con el apartado 10 de este Reglamento,

- c. una referencia al Servicio de Reclamaciones del CNMV, su dirección y correo electrónico, así como la necesidad de agotar el procedimiento antes de presentar la Queja o Reclamación ante el mencionado servicio,
- d. una versión actualizada y consolidada de este Reglamento, y
- e. referencias a las normas de transparencia y protección a la clientela de estos servicios.

17. Informes anuales

El Titular presentará al Director General de la Sucursal un informe respecto del desempeño de sus funciones y las del SAC durante el ejercicio anterior. El informe contendrá, al menos, la siguiente información:

- a. un resumen estadístico de las Quejas y Reclamaciones tramitadas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Quejas y Reclamaciones, así como las cuantías e importes afectados,
- b. un resumen de las decisiones dictadas y una indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente,
- c. criterios generales contenidos en las decisiones, y
- d. recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

En la memoria anual deberá integrarse un resumen del informe a que se refiere el apartado anterior.

18. Modificaciones

Este Reglamento sólo podrá ser modificado por la Sucursal o la Sociedad de vez en cuando.

Una vez aprobado por la Sucursal o la Sociedad, el SAC remitirá el presente Reglamento y sus modificaciones al Servicio de Reclamaciones de la CNMV para su verificación.

Todas las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes antes de la fecha en que se apruebe cualquier modificación de este Reglamento se tramitarán de conformidad con el Reglamento vigente antes de dicha fecha.