

**REGLAMENTO  
DEL  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
DE  
GREENHILL EUROPE GMBH & CO. KG,  
SUCURSAL EN ESPAÑA**

---

## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.</b>	<b>3</b>
Artículo 1. Introducción.	3
Artículo 2. Objetivos del Reglamento.	3
<b>II. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>4</b>
Artículo 3. Composición del Servicio.	4
Artículo 4. Autonomía y medios.	4
Artículo 5. Formación.	5
<b>III. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.</b>	<b>5</b>
Artículo 6.- Condiciones del Titular del Servicio..	5
Artículo 7. Duración del cargo de Titular.	5
Artículo 8. Causas de incompatibilidad.	6
Artículo 9. Terminación del cargo de Titular..	6
<b>IV. COMPETENCIAS DEL SERVICIO.</b>	<b>6</b>
Artículo 10. Competencias del Servicio.	6
<b>V. OBLIGACIONES DE LA SUCURSAL.</b>	<b>7</b>
Artículo 11. Obligación de colaboración.	7
Artículo 12. Obligaciones de información.	8
<b>VI. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.</b>	<b>8</b>
Artículo 13. Forma.	8
Artículo 14. Plazo.	9
<b>VII. TRAMITACIÓN.</b>	<b>9</b>
Artículo 15. Admisión a trámite.	9
Artículo 16. Tramitación.	11
Artículo 17. Allanamiento y desistimiento.	11
Artículo 18. Plazo para dictar la resolución.	11
Artículo 19. Contenido y notificación de la resolución.	12
<b>VIII. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.</b>	<b>12</b>
Artículo 20. Efectos de la resolución para el reclamante y para GREENHILL	12
<b>IX. INFORME ANUAL.</b>	<b>13</b>
Artículo 21. Informe Anual.	13
<b>X. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO.</b>	<b>13</b>
Artículo 22. Modificación del Reglamento.	13

## I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.

### **Artículo 1. Introducción.**

1. La Orden del Ministerio de Economía 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, que desarrolla el capítulo V la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros (la "**Orden ECO/734/2004**").
2. Entre dichas medidas, la Orden ECO/734/2004 establece la obligación de las entidades financieras de designar un departamento o servicio de atención al cliente, y de aprobar el correspondiente reglamento que regule su actividad, para la correcta defensa del cliente.
3. En este contexto, el órgano competente para la aprobación del reglamento del Servicio de Atención al Cliente (el "**Reglamento**") es la dirección de GREENHILL EUROPE GMBH & CO. KG, SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante, "**GREENHILL**" o la "**Sucursal**").
4. Tras su aprobación, el presente Reglamento será sometido a la verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("**CNMV**") como supervisor en esta materia de GREENHILL.
5. El Reglamento se estructura en diez (10) capítulos, en los que se desarrolla su objeto y ámbito de aplicación, la actividad del servicio de atención al cliente como órgano independiente, el procedimiento para la presentación de reclamaciones y quejas, el Informe Anual que se debe publicar como elemento de transparencia y la regulación de la modificación del Reglamento.

### **Artículo 2. Objetivos del Reglamento.**

1. El presente Reglamento tiene por finalidad regular los procedimientos internos establecidos por la Sucursal para la protección de los derechos de sus clientes y usuarios de servicios financieros y, en concreto, regular el servicio de atención al cliente de la Sucursal (en adelante, "el **Servicio de Atención al Cliente**"), como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de GREENHILL, todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden ECO/734/2004, así como con lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
2. Las disposiciones de este Reglamento resultarán de aplicación a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y

protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A este respecto tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por la Sucursal que sea presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho. Es decir, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Sucursal que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos.

## II. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

### **Artículo 3. Composición del Servicio.**

La dirección de GREENHILL (la "**Dirección**") será competente para aprobar la composición del Servicio de Atención al Cliente, que deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que el Servicio de Atención al Cliente tiene atribuidas por la legislación aplicable y el presente Reglamento. Del mismo modo, será competente para acordar la designación y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente.

### **Artículo 4. Autonomía y medios.**

1. El Servicio de Atención al Cliente dependerá directamente de GREENHILL.
2. GREENHILL adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente de los restantes departamentos comerciales u operativos de la Sucursal, de modo que se garantice que el Servicio de Atención al Cliente tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.
3. Asimismo, se asegurará de que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.
4. GREENHILL establecerá los procedimientos y medios adecuados con objeto de permitir que el Servicio de Atención al Cliente:
  - a) reciba en un plazo máximo de dos (2) días hábiles las quejas o reclamaciones presentadas en cualquier oficina abierta al público de GREENHILL;
  - b) recabe de los distintos departamentos de la Sucursal toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones; y

- c) emita la resolución de la queja y reclamación en el plazo establecido al efecto.
5. GREENHILL adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de servicios de la Sucursal respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

**Artículo 5. Formación.**

1. GREENHILL deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa bancaria, financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.
2. En este sentido, GREENHILL procurará que el personal del Servicio de Atención al Cliente reciba la necesaria formación en la materia.

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

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

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente (el "Titular") deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurren honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observado una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Sucursal.

2. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la Dirección de GREENHILL.
3. La designación será comunicada a la mayor brevedad a la CNMV, como supervisor de esta entidad.

**Artículo 7. Duración del cargo de Titular.**

El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente se producirá por un periodo máximo de seis (6) años, prorrogables por periodos anuales cuantas veces se considere oportuno, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 9 siguiente.

#### **Artículo 8. Causas de incompatibilidad.**

No podrán ser elegidos para el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente aquellas personas que tengan antecedentes penales, se encuentren procesados o se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.

#### **Artículo 9. Terminación del cargo de Titular.**

1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo a la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que GREENHILL acordara su renovación.
2. Asimismo, será cesado en el cargo por cualquiera de las causas siguientes:
  - a) por incapacidad laboral para el desarrollo de las actividades inherentes al cargo, debidamente justificada;
  - b) por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal;
  - c) cuando su permanencia en el cargo pueda afectar negativamente al funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y a su independencia, a la reputación o a los intereses de GREENHILL;
  - d) por negligencia notoria en el desempeño de sus funciones;
  - e) por estar incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad previstos en este Reglamento;
  - f) por desistimiento debido a la voluntad del Titular; o
  - g) por incumplimiento grave de sus obligaciones y deberes, por causa o motivo justificado.
3. La Dirección de GREENHILL será competente para cesar al Titular, debiendo dejar constancia en el acuerdo el motivo del cese y las causas que lo justifican.
4. Una vez el cargo quede vacante, la Dirección de GREENHILL procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los treinta días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. El nombramiento del nuevo titular deberá ser comunicado a la mayor brevedad a la CNMV.

#### **IV. COMPETENCIAS DEL SERVICIO.**

##### **Artículo 10. Competencias del Servicio.**

1. Es competencia del Servicio de Atención del Cliente la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes, así como procurar que las relaciones entre la Sucursal y sus clientes se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

2. Asimismo, será competencia del Servicio de Atención al Cliente promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección a la clientela y transparencia.
3. En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Servicio de Atención al Cliente:
  - a) resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan plantear, en las que, a juicio de éstos, se hubiesen vulnerado sus derechos y/o intereses;
  - b) resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos de GREENHILL con respecto a sus relaciones con los clientes;
  - c) colaborar con los diferentes departamentos de GREENHILL con objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia;
  - d) colaborar, en el ámbito de sus atribuciones, en la elaboración de la normativa interna; y
  - e) atender las solicitudes de información por parte del Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente de la CNMV.

## V. OBLIGACIONES DE LA SUCURSAL.

### **Artículo 11. Obligación de colaboración.**

1. GREENHILL otorga gran importancia a observar, en las relaciones con sus clientes, un cumplimiento estricto de la normativa aplicable, así como de las buenas prácticas financieras. Por ello, GREENHILL adoptará las medidas que resulten necesarias para que el Servicio de Atención al Cliente desempeñe las funciones atribuidas por la normativa aplicable y por el presente Reglamento.
2. En este sentido, GREENHILL colaborará con el Servicio de Atención al Cliente en todo aquello que favorezca al mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitará toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
3. A tal efecto, todos los empleados, directivos, administradores, departamentos y demás servicios de GREENHILL están obligados a colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio de Atención al Cliente les solicite. Del mismo modo, deberán proporcionar cuanto apoyo solicite en los procedimientos de análisis, tramitación y resolución de expedientes de reclamaciones y quejas.

### **Artículo 12. Obligaciones de información.**

GREENHILL pondrá a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la siguiente información:

- a) la existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica;
- b) la obligación por parte de GREENHILL de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus usuarios de servicios financieros prestados por la Sucursal, en el plazo de dos (2) meses si no son consumidores y de un (1) mes si son consumidores;
- c) referencia al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos;
- d) el presente Reglamento; y
- e) referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente y usuarios de servicios financieros.

## **VI. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

### **Artículo 13. Forma.**

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
  - a) nombre, apellidos y domicilio del reclamante y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos registrales para las jurídicas; en caso de servirse de representante, éste deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en Derecho;
  - b) motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;



- c) oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
- d) que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; y
- e) lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación. En otro caso, el reclamante deberá indicar las personas o entidades que las pueden facilitar y los archivos o registros en que se hallan.

- 3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquiera de las oficinas abiertas al público de GREENHILL, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.
- 4. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente tiene carácter totalmente gratuito.

#### **Artículo 14. Plazo.**

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio de Atención al Cliente deberá hacerse dentro del plazo de dos (2) años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas.

### **VII. TRAMITACIÓN.**

#### **Artículo 15. Admisión a trámite.**

- 1. Recibida la queja o reclamación por GREENHILL, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, que procederá a la apertura de expediente.

Cuando GREENHILL reciba la queja o reclamación deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación, a efectos del cómputo del plazo para resolver. Si la queja o reclamación no es resuelta a favor del cliente por la propia oficina objeto de la queja o reclamación, entonces ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente para su tramitación.

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

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Este plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo en el que el Servicio de Atención al Cliente debe resolver mencionado en el artículo 18 del presente Reglamento.

No obstante, si en momento posterior, el reclamante acreditara su identidad o aportará nueva documentación sobre los hechos objeto de la queja o reclamación, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos, que será tramitado conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones, cuando concorra alguno de los siguientes supuestos:
  - a) cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluyendo los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación;
  - b) cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias;
  - c) cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a los clientes de GREENHILL;
  - d) cuando se formulen quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos;
  - e) cuando haya transcurrido un plazo superior a dos (2) años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación; o
  - f) cuando el Servicio de Atención al Cliente tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar dicha queja o reclamación.
4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al reclamante mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente

sus alegaciones. Una vez el reclamante conteste, en caso de que se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **Artículo 16. Tramitación.**

Durante la tramitación del expediente, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como del departamento o departamentos implicados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio de Atención al Cliente podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

#### **Artículo 17. Allanamiento y desistimiento.**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, GREENHILL rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del reclamante. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los reclamantes podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el reclamante se refiere. No obstante, el Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **Artículo 18. Plazo para dictar la resolución.**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos (2) meses si el cliente no es consumidor, y de un (1) mes si el cliente es consumidor, a contar desde la presentación de la queja o reclamación en la Sucursal, a los que se adicionarán los días en que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores prevista en el artículo 15.2 de este Reglamento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente de la CNMV.
2. Si una queja o reclamación presentara un defecto formal subsanable por el reclamante, se interrumpirá el cómputo del plazo para su resolución a fin de que pueda ser subsanado por parte del cliente. Tras solventar dicho defecto, el cómputo del plazo se reiniciará retomando el momento de la suspensión.
3. En ausencia de resolución del Servicio de Atención al Cliente a la queja o reclamación, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente de la CNMV tras acreditar haber transcurrido el plazo referido en el párrafo 1 anterior desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.

#### **Artículo 19. Contenido y notificación de la resolución.**

1. Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

2. Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente contendrán referencia expresa al derecho que asiste al reclamante para acudir al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente de la CNMV en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente.
3. Una vez dictada la resolución, será notificada al reclamante en un plazo máximo de diez (10) días naturales a contar desde la fecha de la resolución, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

#### **VIII. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.**

##### **Artículo 20. Efectos de la resolución para el reclamante y para GREENHILL.**

1. El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, pudiendo ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas.
2. La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente vinculará a la Sucursal, pero no al reclamante, que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.
3. En caso de que la resolución sea favorable al reclamante, se ejecutará la resolución en el plazo máximo de un (1) mes cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.
4. En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, o de ausencia de resolución, los reclamantes que tengan la condición de consumidores podrán presentar reclamación ante una entidad de resolución alternativa dentro del plazo de un (1) año desde la interposición de la misma ante GREENHILL.

## IX. INFORME ANUAL.

### **Artículo 21. Informe Anual.**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la Dirección de GREENHILL un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente (el “**Informe Anual**”).
2. El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:
  - a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
  - b) resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
  - c) criterios generales contenidos en las decisiones;
  - d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación; y

del mismo modo, podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a conseguir mejores relaciones entre GREENHILL y sus cliente. GREENHILL podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.
3. Al menos un resumen del Informe Anual se integrará en la memoria anual de la Sucursal.

## X. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO.

### **Artículo 22. Modificación del Reglamento.**

La Dirección de GREENHILL es el órgano competente para aprobar cualquier modificación en relación con el presente Reglamento.

En caso de aprobarse una modificación del Reglamento, ésta tendrá que presentarse a la mayor brevedad a la CNMV, ya que, en su calidad de supervisor de GREENHILL a estos efectos, es el organismo competente para verificar las posibles modificaciones.