



REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
SECCIÓN I.....	3
DISPOSICIONES GENERALES.....	3
1. DEFINICIONES.....	3
2. OBJETO.....	4
SECCIÓN II.....	4
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
3. OBLIGACIONES.....	4
4. ESTRUCTURA, COMPOSICIÓN Y FUNCIONES.....	5
5. NOMBRAMIENTO DEL TITULAR.....	5
6. DURACIÓN DEL CARGO DEL TITULAR.....	5
7. DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL TITULAR. INDEPENDENCIA DEL SAC Y DEL TITULAR.....	6
8. RECURSOS.....	6
SECCIÓN III.....	7
PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	7
9. FORMA, CONTENIDO, PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	7
10. PLAZO PARA RESOLVER LA QUEJA O RECLAMACIÓN.....	7
11. ADMISIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.....	7
12. INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.....	9
13. RESPUESTA Y DESISTIMIENTO.....	9
14. CIERRE DEL EXPEDIENTE.....	9
SECCIÓN IV.....	10
OTRAS DISPOSICIONES.....	10
15. INFORMACIÓN PÚBLICA.....	10
16. INFORMES ANUALES.....	10
17. MODIFICACIONES.....	10
18. CONTROL DE VERSIONES.....	10

INTRODUCCIÓN

Global Quepos, S.V., S.A. (la “**Sociedad**”) es una sociedad de valores autorizada e inscrita en los registros de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (la “**CNMV**”).

En su condición de sociedad de valores, la Sociedad está sujeta a la normativa aplicable a la defensa de los clientes de las entidades financieras y en particular a la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (la “**Ley 44/2002**”) y a 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 (la “**Orden**”), que desarrolla el capítulo V de la Ley 44/2002.

Entre otras medidas, la Orden establece la obligación de que las entidades sujetas establezcan un departamento o servicio de atención al cliente (el “**SAC**”) y aprueben un reglamento que regule la actividad del departamento o servicio de atención al cliente.

El presente reglamento para la defensa del cliente (el “**Reglamento**”) se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas y al objeto de regular el servicio de atención al cliente de la Sociedad de acuerdo con lo previsto en la Orden y que operará de conformidad con las siguientes disposiciones.

SECCIÓN I DISPOSICIONES GENERALES

1. DEFINICIONES

3

A los efectos de este Reglamento:

- (a) “**Cliente**”: todos aquellos usuarios de servicios de inversión de la Sociedad, actividades previas a tales servicios y de servicios auxiliares a que se refiere la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, siempre que aquellos se presten sobre instrumentos financieros recogidos en el artículo 2 de la citada Ley. Este requisito se considerará cumplido por toda persona física o jurídica que mantenga una relación contractual con la Sociedad en virtud de la cual la Sociedad le preste alguno de los servicios previstos en su programa de actividad.
- (b) “**CNMV**”: Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- (c) “**Normas de transparencia y protección al cliente**”: aquellas disposiciones establecidas en la Ley 44/2002, la Orden y la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre y, en particular, las que se encuentran configuradas como normas de conducta en la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores, y en las normas reglamentarias que las desarrollen, así como cualquier otra regulación aplicable que regule los derechos de los Clientes de la Sociedad.
- (d) “**Orden**”: 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.
- (e) “**Quejas y Reclamaciones**”: todas las quejas y reclamaciones que los Clientes puedan plantear a la Sociedad 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 Sociedad.

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.

- (f) **“Reglamento”**. Se refiere al presente reglamento del servicio de atención al cliente, aprobado de conformidad con el artículo 8 de la Orden, en su versión vigente en cada momento.
- (g) **“Servicio de atención al cliente o SAC”**: servicio especializado de atención al cliente establecido por la Sociedad 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.
- (h) **“Sociedad”**: Global Quepos, S.V., S.A.

2. OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho de los Clientes a que se atiendan y resuelvan sus Quejas y Reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos reconocidos, así como los medios, órganos y procedimientos establecidos por la Sociedad para asegurar el efectivo ejercicio de esos intereses y derechos de acuerdo con las Normas de transparencia y protección al cliente y las mejores prácticas financieras.

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 máximo de dos meses desde su presentación en la Sociedad por cualquiera de las formas recogidas en el apartado 9 de este Reglamento.

SECCIÓN II

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

4

3. OBLIGACIONES

La Sociedad dispone de un SAC especializado y autónomo que se encargará de proteger los derechos e intereses de los Clientes en sus relaciones con la Sociedad.

En concreto, las funciones del SAC son las siguientes:

- (a) atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes conforme a la Sección III,
- (b) asesorar y ser responsable del cumplimiento por la Sociedad de las obligaciones derivadas de las Normas de transparencia y protección al cliente de servicios financieros y de las mejores prácticas 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 por la Orden, de conformidad con su artículo 9,
- (d) responder a las Quejas y Reclamaciones recibidas por la Sociedad, y
- (e) redactar un informe anual sobre el desempeño de sus funciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Orden.

El SAC no tiene obligaciones en relación con:

- (a) las relaciones entre la Sociedad y sus empleados, excepto cuando actúen en calidad de Clientes,
- (b) las relaciones entre la Sociedad y accionistas, salvo cuando actúen en su condición de Clientes, y

- (c) las cuestiones que sean o hayan sido objeto simultáneamente de procedimientos administrativos, arbitrales o judiciales en relación con las Quejas o Reclamaciones.

4. ESTRUCTURA, COMPOSICIÓN Y FUNCIONES

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

El Servicio depende del Responsable de Control Interno a efectos organizativos, sin que ello afecte a su independencia.

El SAC estará compuesto de un titular (el “**Titular**”) y dispondrá de los medios que resulten necesarios de acuerdo con el volumen de actividad de la Sociedad.

5. NOMBRAMIENTO DEL TITULAR

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

- (a) honorabilidad comercial y profesional, es decir, haber tenido una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles, comerciales y económicas, así como aquellas buenas prácticas comerciales y financieras,
- (b) conocimientos y experiencia adecuados para poder desempeñar sus funciones de conformidad con el presente Reglamento; las personas que hayan ejercido anteriormente actividades financieras que la Sociedad lleva a cabo relacionadas con la legislación aplicable a las empresas de servicios de inversión y su programa de actividades se entenderá que poseen los conocimientos y la experiencia adecuados para desempeñar las funciones del Titular,
- (c) ser empleado de la Sociedad, y
- (d) no encontrarse en ninguna de las situaciones enumeradas en los puntos (i) a (v) de este apartado 5.

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

- (i) que esté desempeñando, o haya desempeñado en el último año, funciones comerciales u operativas en la Sociedad,
- (ii) que ocupe cargos políticos, o realice cualquier otra actividad que tenga un impacto público significativo o que pueda afectar de alguna manera a la imagen del SAC,
- (iii) aquellas específicamente establecidas en cualquier momento en la ley aplicable,
- (iv) que sea condenado por un delito mediante sentencia firme, y
- (v) cualquier otra que pueda afectar a la capacidad del candidato para desempeñar las funciones de Titular.

El Titular será designado por el Consejo de Administración de la Sociedad, debiéndose comunicar su nombramiento a la CNMV.

6. DURACIÓN DEL CARGO DEL TITULAR

El Titular es nombrado por un período de 3 años, renovable por períodos de tres años, sin límite.

El Titular cesará en sus funciones en las siguientes circunstancias:

- (a) expiración del mandato para el que haya sido nombrado si el Consejo de Administración de la Sociedad no lo renueva, o antes de alcanzado el plazo anterior, por acuerdo del Consejo para su revocación y nombramiento de un nuevo responsable,

- (b) dimisión del cargo,
- (c) fallecimiento o incapacidad para desempeñar las funciones del cargo,
- (d) pérdida de la elegibilidad con arreglo al apartado 5,
- (e) incumplimiento grave de sus obligaciones o negligencia grave en el ejercicio de las mismas, por causa o motivo injustificado.

En caso de separación del cargo, se nombrará a un nuevo Titular que cumpla las condiciones de elegibilidad establecidas en el apartado 5.

Cualquier cambio en el Titular no afectará al plazo de resolución de Quejas y Reclamaciones establecido en el apartado 10.

7. DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL TITULAR. INDEPENDENCIA DEL SAC Y DEL TITULAR

El Titular desempeñará de buena fe las funciones anteriores con el más alto grado de imparcialidad, independencia y con la diligencia debida, de conformidad con las normas de la ética profesional.

La Sociedad 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 Sociedad y el Titular adoptará las decisiones y desarrollará 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 Consejero Delegado, y se designará excepcionalmente a otro empleado de la Sociedad 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.

8. RECURSOS

La Sociedad 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 Sociedad. En particular, el SAC dispone de una cuenta de correo electrónico específica (sac@stratfx.com) que será informada a los clientes de la Sociedad en su página web e idealmente en otros soportes y documentos entregados a los mismos.

La Sociedad 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 financieras.

Todos los departamentos y servicios de la Sociedad 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 SAC podrá solicitar a los asesores legales y a otros asesores externos de la Sociedad que le asesoren en los asuntos que considere necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones y en particular, en aquellos asuntos que, por su complejidad o importancia, requieran su asistencia.

SECCIÓN III

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

9. 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 oficina de la Sociedad 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 8.

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 sobre 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.

10. PLAZO PARA RESOLVER LA QUEJA O RECLAMACIÓN

El SAC contará con un plazo de dos meses para resolver la Queja o Reclamación (el “**Plazo de Resolución**”).

11. ADMISIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

Si una Queja o Reclamación es atendida primero por el departamento o servicio de la Sociedad que es el objeto de la Queja o Reclamación y dicho departamento o servicio no la resuelve a favor del Cliente, será referida al SAC sin que el Cliente tenga que volver a presentarla de nuevo. 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 Resolución.

El Plazo de Resolución comienza a contar a partir de la fecha de presentación de la Queja o Reclamación ante cualquiera de los órganos de la Sociedad por cualquiera de las formas de presentación indicadas en el apartado 9. Si el Cliente no presenta la Queja o Reclamación por alguna de las formas de presentación previstas, el Plazo de Resolución se reanuda 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 (el “**Expediente de Queja o Reclamación**”).

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, el SAC suspenderá el Plazo de Resolución y solicitará al Cliente (o a su representante) que proporcione documentos adicionales en un plazo de diez días naturales, informándole que si no lo hace se archivará 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 plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del Plazo de Resolución.

Se levantará la suspensión del Plazo de Resolución una vez que el SAC acuse recibo de la recepción del complemento de información solicitado al Cliente.

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

8

- (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 en los términos 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 Plazo de Resolución 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 dicha decisión final. Sin embargo, si el SAC revoca su decisión a la luz de la respuesta del Cliente, el Plazo de

Resolución empezará a contar desde el inicio, 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 unir las en un único Expediente de Queja o Reclamación.

13. RESPUESTA Y DESISTIMIENTO

Si, con motivo de una Queja o Reclamación, la Sociedad 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) podrá 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, bajo su función de promover la transparencia y el cumplimiento de la normativa de protección al cliente y de las mejores prácticas financieras, podrá continuar con el procedimiento de Queja o Reclamación.

9

14. CIERRE DEL EXPEDIENTE

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, las Normas aplicables en materia de transparencia y protección al cliente, así como las buenas prácticas financieras (la “**Decisión**”).

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

La Decisión deberá ser notificada al Cliente (o a su representante) dentro del plazo de diez días naturales a contar desde la fecha en la que fue resuelta por el SAC por cualquiera de los medios del apartado 9 que haya designado de forma expresa el Cliente para recibir la Decisión. En ausencia de tal indicación, el SAC notificará la Decisión al Cliente a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

En atención a que los Clientes de la Sociedad tienen la condición de clientes profesionales, no tendrán acceso al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en caso de disconformidad con el resultado de la Decisión. El Cliente no está obligado a aceptar la Decisión 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 Sociedad 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 SAC de todas las medidas adoptadas para garantizar el cumplimiento de la decisión.

SECCIÓN IV OTRAS DISPOSICIONES

15. 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.

Específicamente, se asegurará de que la siguiente información esté disponible en la dirección de la Sociedad (y en cualquier oficina que la Sociedad pueda abrir):

- (a) la existencia del SAC, su dirección y correo electrónico,
- (b) la obligación de la Sociedad de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por sus clientes, en el Plazo de Resolución,
- (c) una versión actualizada y consolidada de este Reglamento, y
- (d) referencias a las Normas de transparencia y protección al cliente.

16. INFORMES ANUALES

Conforme al artículo 17 de la Orden, el Titular presentará al Consejo de Administración de la Sociedad durante el primer trimestre de cada año 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.

10

Dentro de la memoria anual de la entidad presentada como parte de las cuentas anuales se deberá incluir un resumen del informe anual, en particular de los puntos (a) y (b) de este apartado.

17. MODIFICACIONES

Este Reglamento sólo podrá ser modificado por la Sociedad con la aprobación por el Consejo de Administración de la Sociedad a propuesta de la Unidad de Cumplimiento Normativo y previa aprobación del Responsable de Control Interno.

Una vez aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad, el SAC remitirá el presente Reglamento y sus modificaciones a 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.

18. CONTROL DE VERSIONES



Versión	Fecha Elaboración	Elaborado por	Descripción Cambios	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	21/07/2023	Control Interno	Primera redacción de la política	Consejo de Administración	

47645798 Firmado digitalmente por
 X XAVIER 47645798X
 CARRATAL XAVIER
 A RIUS (R: CARRATALA RIUS
 A0682947 (R: A06829477)
 Fecha: 2023.07.26
 7) 20:47:51 +02'00'