

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

La aprobación del presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y en 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, y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de Avance Advisors, A.V., S.A. (en lo sucesivo, la Agencia), estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes de dicha entidad a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

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

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

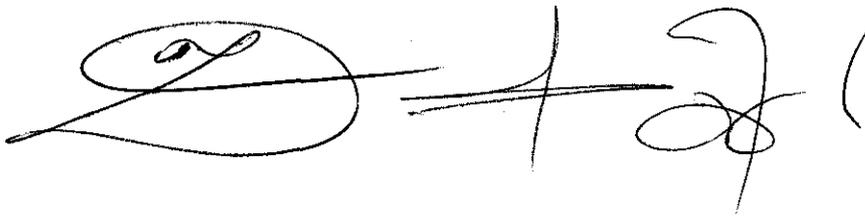
Artículo 1. Objeto

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

Artículo 2. Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

- (a) “*Agencia*” significará Avance Advisors, Agencia de Valores, S.A., .
- (b) “*Cliente*” significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de cualquiera de los servicios prestados por la Agencia en su condición de empresa de servicios de inversión de conformidad con su programa de actividades y la normativa aplicable en cada momento a las empresas de servicios de inversión. A los efectos de este Reglamento, se entenderá que concurre dicho requisito en cualquier persona o entidad que mantenga una relación contractual con la Agencia en virtud de la cual la Agencia preste a dicha persona o

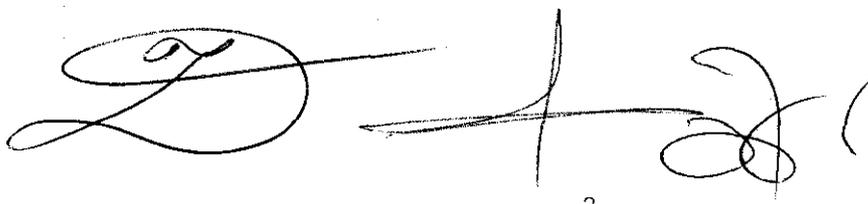
A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the left.

entidad alguno de los servicios antes mencionados, así como los beneficiarios de dichos servicios, aún en el caso de que no mantengan una relación contractual con la Agencia, y aquellas personas o entidades que hayan mantenido relaciones pre-contractuales con la Agencia con la finalidad de contratar dichos servicios, si bien en éste último caso sólo a los efectos de las Reclamaciones que puedan plantearse en relación con la actuación de la Agencia en dicha negociación conforme a la legislación vigente;

- (c) “Comisionado” significará el COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL INVERSOR creado por el artículo 22 de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*, y regulado por el *Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros* (y, en su caso, el órgano u organismo que pueda sustituirlo en el futuro);
- (d) “Grupo” significará el grupo de sociedades y entidades que de acuerdo con la legislación española pertenezcan al grupo de la Agencia
- (e) “Orden” significará la *Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras*, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla;
- (f) “Reclamación” significará cualquier queja o reclamación que un Cliente pueda presentar contra la Agencia en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos;
- (g) “Reglamento” significará el presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE aprobado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Orden, tal y como pueda ser modificado en el futuro;
- (h) “Servicio de Atención al Cliente” o “Servicio” significará el servicio especializado de atención al cliente establecido por la Agencia con las funciones que le atribuye el artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones de los Clientes.

Artículo 3. Derechos de los Clientes

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sean atendidas y resueltas en el plazo de dos meses, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, las quejas y reclamaciones que presenten al Servicio de Atención al Cliente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y, en particular, con los intereses y derechos que se derivan de los contratos que hayan celebrado con la Agencia, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.

The image shows two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is a large, stylized cursive letter 'Z'. The signature on the right is a more complex cursive signature, possibly starting with 'H' or 'A', followed by several loops and a final flourish.

CAPÍTULO II

El Servicio de Atención al Cliente

Artículo 4. Funciones

4.1. La Agencia dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el "Servicio de Atención al Cliente") encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Agencia.

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

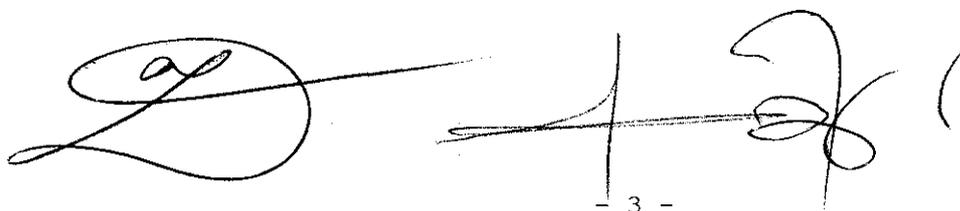
- (a) atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
- (b) promover y velar por el cumplimiento en la Agencia de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Agencia, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
- (c) asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 16;
- (d) atender en nombre de la Agencia los requerimientos efectuados por el Comisionado en el ejercicio de sus funciones; y
- (e) preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 17.

4.2. Quedan excluidas, sin embargo, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- (a) las relaciones entre la Agencia y sus empleados, salvo cuando éstos actúen únicamente en su condición de Clientes;
- (b) las relaciones entre la Agencia y cualquiera de las entidades del Grupo, salvo cuando éstas actúen únicamente en su condición de Clientes; y
- (c) las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Reclamación.

Artículo 5. Estructura y composición

5.1. El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Agencia.



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

- 5.2. El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto por un titular y por el personal auxiliar que el Consejo de Administración de la Agencia estime en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio. Asimismo dispondrá de los medios materiales, técnicos y organizativos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 6. Designación

- 6.1. Tanto el titular como el resto del personal auxiliar adscrito al Servicio de Atención al Cliente serán designados por el Consejo de Administración de la Agencia.
- 6.2. Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:
- (a) disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto 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;
 - (b) contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento; a estos efectos, posee conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que la Agencia pueda desempeñar de conformidad con la legislación aplicable a las empresas de servicios de inversión en cada momento y su programa de actividades;
 - (c) no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el apartado 6.3 siguiente;
- 6.3. Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (c) del artículo 6.2 las siguientes:
- (a) Pertener o haber pertenecido a los órganos de administración de cualquier entidad del Grupo, o desempeñar o haber desempeñado en los últimos dos años funciones de dirección o ejecutivas en cualquier entidad del Grupo;
 - (b) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Agencia o de cualquier entidad del Grupo, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
 - (c) Desempeñar el puesto de Presidente, Vicepresidente, Consejero o Administrador, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier



- 4 -

entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros.

- (d) Formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro sociedades españolas, salvo cuando el titular del Servicio de Atención al Cliente, su cónyuge, ascendiente o descendiente, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o separados, sean propietarios de una participación igual o superior al cociente de dividir el capital de dicha sociedad por el número de miembros del órgano de administración; o en los casos de representación legal de menores, ausentes o discapacitados;
- (e) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
- (f) Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

6.4. La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Comisionado y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Artículo 7. Mandato

7.1. El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres años, y podrá ser renovado por iguales periodos de tres años. No hay limitación alguna al número de veces en que el Consejo de Administración de la Agencia podrá renovar el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.

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

- (a) expiración del plazo para el que fue nombrado sin que el Consejo de Administración de la Agencia haya procedido a su renovación;
- (b) renuncia;
- (c) muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
- (d) pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 6.2 anterior;
- (e) haber sido condenado por delito en sentencia firme; o
- (f) grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.



La concurrencia de las circunstancias mencionadas en los apartados (c), (d) y (f) serán apreciadas por el Consejo de Administración de la Agencia previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de la Agencia procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 6.2. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una Reclamación previsto en el artículo 14.1.

Artículo 8. Ejercicio del Cargo. Independencia

- 8.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

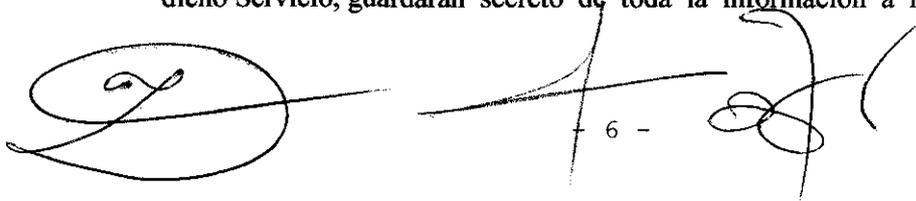
La Agencia no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

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

- 8.3. El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad 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 la Agencia afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de la Agencia, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra 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 dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, el titular *ad hoc* así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

- 8.4. El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que haya tenido



6 -

acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiará 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 hayan cesado en sus cargos.

Artículo 9. Colaboración y Supervisión

- 9.1. Todos los departamentos y servicios de la Agencia deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

También podrá el Servicio de Atención al Cliente solicitar el auxilio de expertos ajenos a los servicios de la Agencia en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

- 9.2. El Consejo de Administración de la Agencia y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportunas, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Agencia de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

CAPÍTULO III

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las Reclamaciones

Artículo 10. Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones

- 10.1. Las Reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la Reclamación.
- 10.2. Los Clientes podrán presentar sus Reclamaciones, bien personalmente o a través de representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, en el domicilio de la Agencia (o en cualquier oficina que la Agencia pudiera tener abierta al público en cualquier momento).
- 10.3. Las Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias



- 7 -

previstas 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.

A estos efectos la Agencia mantendrá a disposición de sus clientes en todo momento una dirección de correo electrónico a la que dirigir las eventuales Reclamaciones.

10.4 La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 10.3 anterior, de un documento, en el que se hará constar:

- (a) Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente;
- (b) Motivo de la Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- (c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Reclamación;
- (d) Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
- (e) Lugar, fecha y firma.

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

Artículo 11. Admisión a trámite

11.1 Una vez que la Reclamación haya sido recibida en la Agencia de conformidad con lo establecido en el artículo 10.2 anterior, si la Reclamación no es recibida directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la Reclamación, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.

11.2 El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 14.1 comenzará a contar a partir del momento en que la Reclamación sea presentada en el domicilio de la Agencia (o en cualquier oficina que la Agencia pudiera tener abierta al público en cualquier momento). En caso de presentarse la Reclamación en el domicilio de la Agencia o en cualquier oficina que la Agencia pudiera tener abierta al público, dicha Reclamación será trasladada al Servicio de Atención del Cliente a la mayor brevedad posible. Sin embargo, en caso de que el Cliente no presente la Reclamación de acuerdo con lo establecido en dicho artículo 10.2, el plazo comenzará a contar a partir del momento en que el Servicio de Atención al Cliente reciba la Reclamación de conformidad con lo establecido en el apartado 11.1 anterior.



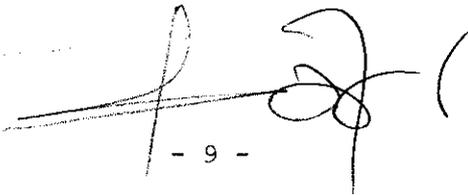
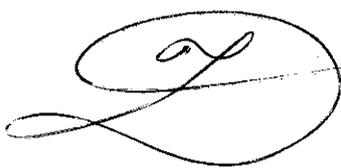
- 8 -

- 11.3** Inmediatamente tras recibir la Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la Reclamación al Cliente, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la Reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con el apartado anterior.
- 11.4** Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Reclamación se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objetos de la Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se archivará la Reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el Cliente (o su representante) para subsanar dichos errores, no se incluirán a los efectos del cómputo del plazo de dos meses al que se refiere el artículo 14.1.

- 11.5** El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una Reclamación en los casos siguientes:
- (a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la queja o reclamación;
 - (b) Cuando se pretendan tramitar como Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;
 - (c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 3 anterior;
 - (d) Cuando la Reclamación reitere otra Reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos;
 - (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones al que se refiere el artículo 10.1.

Si el Servicio entendiese que no procede la admisión a trámite de una Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio le notificará la decisión final que adoptase a este respecto.



- 9 -

Artículo 12. Tramitación

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

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

El Servicio incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento y, en todo caso, por un mínimo de cinco años.

12.2 Cuando exista una conexión entre las 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.

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

12.4 La tramitación de las Reclamaciones se realizará en castellano. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el Servicio considere pertinentes para adoptar la resolución.

Artículo 13. Allanamiento y desistimiento

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

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

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



- 10 -

Artículo 14. Finalización del procedimiento

- 14.1** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la Reclamación fuera presentada en el domicilio de la Agencia (o en cualquier oficina que la Agencia pudiera tener abierta al público en cualquier momento), conforme a lo establecido en el artículo 11.2 anterior.

Sin perjuicio de la obligación del Servicio de Atención al Cliente de adoptar la decisión que ponga fin al procedimiento en dicho plazo, la falta de resolución en plazo no implicará en modo alguno allanamiento o aceptación de la Reclamación por parte de la Agencia.

- 14.2** La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

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

- 14.3** La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir al Comisionado en caso de disconformidad con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica del Comisionado.

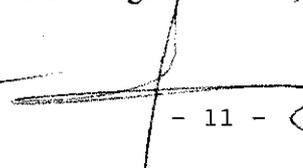
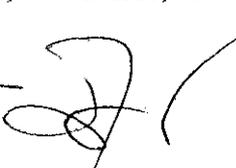
Al cliente le asiste también la posibilidad de acudir al Comisionado en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la Reclamación.

- 14.4.** Las decisiones se dictarán en castellano.

- 14.5** La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 10.3 anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la Reclamación, salvo si el Cliente (o su representante) han designado expresamente un medio específico.

- 14.6** El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y actuaciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para la Agencia, que deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del Servicio de Atención al Cliente, las decisiones del Servicio que sean favorables a los intereses del Cliente. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Agencia iniciar, en su caso, las acciones judiciales,

- 11 -

administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

CAPÍTULO IV **Disposiciones finales**

Artículo 15. Relación con el Comisionado

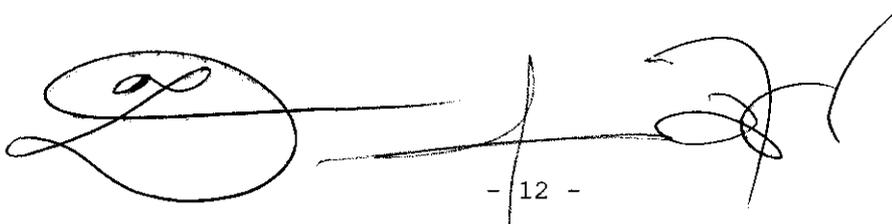
- 15.1** El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de la Agencia los requerimientos efectuados por el Comisionado en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine de conformidad con lo establecido en su propio reglamento.
- 15.2** La Agencia adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Comisionado se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

Artículo 16. Información pública

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

En particular, velará por que en el domicilio de la Agencia (y, en su caso, en cualquiera de las oficinas que la Agencia pueda abrir en el futuro) y en su página web (en caso de que la Agencia permitiese la celebración de contratos con los Clientes por medios telemáticos), se incluya la siguiente información:

- (a) La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
- (b) La obligación que asiste a la Agencia de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de dos meses desde su presentación al Servicio;
- (c) Una referencia al Comisionado, su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular reclamaciones ante el Comisionado;
- (d) Una versión actualizada del presente Reglamento; y
- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.



- 12 -

Artículo 17. Informe anual

17.1 El Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de la Agencia, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

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

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

Artículo 18. Modificación

18.1 El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por el Consejo de Administración de la Agencia de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

18.2 Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el Consejo de Administración, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su verificación.

Artículo 19. Entrada en vigor

Este Reglamento entrará en vigor en el momento en el que la Agencia inicie sus actividades como tal.

