

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SWISSCANTO ASSET
MANAGEMENT INTERNATIONAL, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

Agosto 2025

INTRODUCCIÓN	3
SECCIÓN 1	3
DISPOSICIONES GENERALES	3
1. Objeto	3
2. Definiciones	3
3. Derechos de los Clientes	5
SECCIÓN 2	5
EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5
4. Funciones	5
5. Titular del SAC	6
6. Designación	6
7. Mandato	7
8. Ejercicio del Cargo, Independencia	8
9. Medios	9
SECCIÓN 3	10
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES	10
10. Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones	10
11. Admisión a trámite	11
12. Tramitación	12
13. Allanamiento y desistimiento	13
14. Finalización del procedimiento	13
15. Cierre de expediente	14
16. Registro de quejas y reclamaciones	15
17. Resolución alternativa de litigios en el caso de Clientes que tengan la condición de Consumidor	15
SECCIÓN 4	15
OTRAS DISPOSICIONES	15
18. Relación entre la Sucursal y la CNMV	15
19. Información pública	16
20. Informes anuales	16
21. Vigencia del Reglamento y otras modificaciones	17

INTRODUCCIÓN

La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicio de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la “**Orden**”), establece que las entidades estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Para ello, éstas deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente y un reglamento que regule su actividad.

El presente documento (en adelante, el “**Reglamento**”) establece las políticas y los procedimientos que rigen y regulan la actividad del servicio de atención al cliente (en adelante, el “**SAC**”) de Swisscanto Asset Management International, S.A., Sucursal en España (en adelante, “**Swisscanto**” o la “**Sucursal**”), así como la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo previsto en la Orden.

SECCIÓN 1

DISPOSICIONES GENERALES

1. 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 Swisscanto tiene establecidos para asegurar el efectivo ejercicio de estos intereses y derechos de acuerdo con la Orden y la normativa legal vigente.

2. Definiciones

“**Cliente**” significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de cualquiera de los servicios prestados por la Sucursal de conformidad con su programa de actividades y la normativa aplicable en cada momento a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva. A los efectos de este Reglamento, se entenderá que concurre dicho requisito en cualquier persona o entidad que mantenga una relación contractual con la Sucursal en virtud de la cual la Sucursal preste a dicha persona o 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 Sucursal, y aquellas personas o entidades que hayan mantenido relaciones precontractuales con la Sucursal con la finalidad de contratar dichos servicios, si bien en este último caso solo a los efectos de las Reclamaciones que puedan plantearse en relación con la actuación de la Sucursal en dicha negociación conforme a la legislación vigente.

“**Consumidor**” significará toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad

comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere esta ley exclusivamente a las personas físicas según la definición recogida en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en adelante, "**Ley 7/2017**").

La actual normativa establece unos plazos distintos de resolución de quejas y reclamaciones en función de la condición del reclamante (cliente o consumidor) como se describirá a lo largo del presente Reglamento.

"**Grupo**" significará el grupo de sociedades y entidades que de acuerdo con la legislación española pertenezcan al grupo Swisscanto.

"**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 esta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla o completarla.

"**Reclamación**" significará cualquier queja o reclamación que un cliente pueda presentar contra la Sucursal en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

"**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.

"**Servicio de Atención al Cliente**" o "**Servicio**" o "**SAC**" significará el servicio especializado de atención al cliente establecido por la Sucursal con las funciones que le atribuye el punto 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones de los Clientes.

"**Servicio de Reclamaciones de la CNMV**" significará la unidad administrativa establecida en el seno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, "**CNMV**") competente en materia de resolución de quejas y reclamaciones planteadas por los usuarios.

"**La Sucursal**" significará Swisscanto Asset Management International, S.A., Sucursal En España, debidamente constituida, y válidamente existente, en España el día 29 de noviembre de 2024, ante el Notario de Madrid, Celso Méndez Ureña, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Hoja M-831081 e IRUS 1000440977880, con C.I.F W0327183J y con domicilio en Calle de Jorge Juan 35 – 28001 Madrid, España; y cuyo código de identificación en el Registro de Sociedades Gestoras del Espacio Económico Europeo con Sucursal de la CNMV es el 59.

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 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 haya celebrado la Sucursal, 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.

Adicionalmente, en virtud de lo previsto en la Ley 7/2017, el plazo para la resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por clientes considerados Consumidores será de un mes a contar desde la fecha de recepción en cualquier instancia de la Sucursal.

SECCIÓN 2

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

4. Funciones

La Sucursal dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente, el SAC, que estará encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sucursal.

El SAC estará compuesto de un titular (en adelante, el “**Titular**”) y el personal auxiliar que la Sucursal estime conveniente en cualquier momento, en atención a sus necesidades y su volumen de actividad.

El SAC estará separado del resto de unidades y divisiones operativas y comerciales de la Sucursal y en la realización de sus tareas tomará sus decisiones de manera completamente autónoma.

La Sucursal se asegurará de que el Titular y el SAC dispongan de los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desempeño de sus funciones.

Las funciones del SAC serán las siguientes:

- i. Atender y resolver las quejas y reclamaciones de los Clientes conforme a la Sección 3 de este Reglamento.
- ii. 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.

- iii. Velar por el cumplimiento de los deberes de información impuestos por el artículo 9 de la Orden.
- iv. Responder a las quejas y reclamaciones enviadas al canal de denuncias de la Sucursal.
- v. Redactar un informe anual sobre el desempeño de sus funciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Orden.

Quedan excluidas, sin embargo, de la competencia del SAC:

- i. Las relaciones entre la Sucursal y sus empleados, salvo cuando estos actúen únicamente en su condición de Clientes.
- ii. Las relaciones entre la Sucursal y cualquiera de las entidades del Grupo, salvo cuando estas actúen únicamente en su condición de Clientes.
- iii. 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.

5. Titular del SAC

El Titular del SAC desempeñará las siguientes funciones:

- a. Atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que presenten los Clientes conforme a este Reglamento.
- b. Supervisar los flujos de información entre las unidades comerciales y el SAC cuando el Cliente haya presentado una queja o Reclamación.
- c. Analizar de forma continuada el tipo y naturaleza para asegurar que se gestionan de acuerdo con los requisitos legales vigentes.
- d. Recibir las comunicaciones pertinentes de la CNMV relacionadas con las reclamaciones de los clientes, así como remitir cualesquiera comunicaciones a la CNMV.
- e. Informar al Representante Legal de la Sucursal y a cualesquiera otros órganos que considere relevantes sobre las quejas y reclamaciones recibidas y, en particular, preparar el informe anual sobre el funcionamiento del SAC.

6. Designación

Tanto el Titular como el resto del personal auxiliar adscrito al SAC serán designados por el Representante Legal de la Sucursal.

Serán condiciones necesarias para poder ser designado como Titular del SAC las siguientes:

- i. 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.
- ii. 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 SAC quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que la Sucursal pueda desempeñar de conformidad con la legislación aplicable a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva en cada momento y su programa de actividades.
 - iii. No estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas a continuación.
 - iv. Ser empleado de la Sucursal o de una entidad del Grupo.

Se considerarán como causas de incompatibilidades a estos efectos las siguientes:

- i. Prestar servicios profesionales a empresas competidores de la Sucursal, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquellas.
- ii. Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del SAC.
- iii. Aquellas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

La designación del titular del SAC será comunicada a la CNMV.

7. Mandato

El nombramiento del Titular del SAC 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 Representante Legal de la Sucursal podrá renovar el nombramiento del Titular del SAC.

Por el contrario, el nombramiento del personal auxiliar adscrito al SAC tendrá carácter indefinido, pudiendo proceder el Representante Legal de la Sucursal en España a la renovación de dicho nombramiento en cualquier momento, sin necesidad de que se acredite motivo alguno que justifique dicha renovación.

El Titular del SAC 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 Representante Legal de la Sucursal haya procedido a su renovación.
- b) Dimisión o 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 punto 6 anterior.

- e) Haber sido condenado por delito de sentencia firme.
- f) Haber alcanzado los 75 años de edad.
- g) Grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas

En caso de cese del Titular, el Representante Legal de la Sucursal procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo Titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el punto 6. 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 SAC no suspenderá el plazo para resolver una Reclamación previsto en el punto 14.

8. Ejercicio del Cargo e Independencia

El Titular del SAC 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 Sucursal no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el Titular del SAC con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

El SAC se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sucursal, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.

El Titular del SAC deberá abstenerse de conocer de aquellas Reclamaciones que presenten un interés directo para él, 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 un estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de la Sucursal afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación.

En esas situaciones, el Titular del SAC lo pondrá de manifiesto al Representante Legal de la Sucursal, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otro empleado de la Sucursal o de una entidad del Grupo que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de Titular del SAC 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 SAC.

El Titular del SAC, así como los empleados adscritos a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

9. Medios

El Representante Legal de la Sucursal velará por que se consigne anualmente al SAC una parte de sus respectivos presupuestos que sea adecuada al normal funcionamiento del Servicio, de manera que el Servicio pueda disponer de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se pondrá a disposición del SAC una dirección de correo electrónico específica.

El informe anual preparado por el Servicio de conformidad con lo establecido en el punto 20 incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. El Representante Legal de la Sucursal, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al SAC de los medios suficientes.

El Representante Legal de la Sucursal adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En particular, el SAC podrá solicitar a los asesores jurídicos de la Sucursal que resuelvan las consultas y cuestiones que el Servicio estime necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

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

También podrá el SAC solicitar el auxilio de asesores externos en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

El Representante Legal de la Sucursal y el Titular del SAC mantendrán reuniones recurrentes, 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 Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

SECCIÓN 3

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

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

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, incluso si han dejado de ser Clientes en el momento de la presentación de la Reclamación.

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 Sucursal (o en cualquier oficina que la Sucursal pudiera tener abierta al público en cualquier momento) o en la dirección de correo electrónica a la que se refiere el punto 9 anterior.

Las Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza (en adelante, "**Ley 6/2020**"), tal y como esta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla. No se aceptarán reclamaciones verbales en ningún caso.

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

1. Nombre, apellidos y domicilio (o domicilio social) 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.
2. Motivo de la Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
3. Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Reclamación.
4. Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimientos administrativo, arbitral o judicial.
5. 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.

Las Reclamaciones podrán presentarse en castellano o en inglés. No obstante, toda la documentación que deba enviarse a la CNMV deberá presentarse en castellano.

11. Admisión a trámite

Una vez que la Reclamación haya sido recibida en la Sucursal de conformidad con lo establecido en el punto 10 anterior, si la Reclamación no es recibida directamente por el SAC y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la Reclamación, esta será remitida inmediatamente al SAC.

La Reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sucursal o del Grupo.

El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el punto 14 comenzará a contar a partir del momento en que la Reclamación es presentada en el SAC de conformidad con lo establecido en el punto 10 anterior. Sin embargo, en caso de que el Cliente no presente la Reclamación de acuerdo con lo establecido en dicho artículo 10, dicho plazo comenzará a contar a partir del momento en que el SAC reciba la Reclamación de conformidad con lo establecido en el punto 11 anterior.

Inmediatamente tras recibir la Reclamación, el SAC 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.

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 SAC 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 incluirá a los efectos del cómputo del plazo dos meses (o un mes para el caso de los clientes considerados Consumidores) al que se refiere el punto 14.

El Servicio de Atención al Cliente solo podrá rechazar la admisión a trámite de una Reclamación en los casos siguientes:

- (i) 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;
- (ii) Cuando se pretendan tramitar como Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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;
- (iii) 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 punto 3 anterior;
- (iv) Cuando la Reclamación reitere otra Reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos;
- (v) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones al que se refiere el punto 10.

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. Sin embargo, si después de la recepción de la contestación del Cliente, el motivo por el que se negó la apertura del expediente no siguiese siendo de aplicación, el plazo límite de dos meses (o un mes para el caso de los clientes considerados Consumidores) volverá a iniciarse, no computándose el lapso de tiempo utilizado por el Servicio para inadmitir la Reclamación ni el empleado por el Cliente para enviar la contestación. El SAC informará al Cliente como corresponde.

12. Tramitación

En el curso de la tramitación del expediente el SAC podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Sucursal, 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 SAC se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados de la Sucursal 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 Sucursal estarán obligados a prestar al SAC, 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 solo 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.

Cuando exista una conexión tal 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.

En la tramitación de las 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.

La tramitación de las Reclamaciones se realizará en el mismo idioma en que se planteó la Reclamación. 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.

13. Allanamiento y desistimiento

Si el servicio o departamento relevante de la Sucursal rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la Reclamación planteada, se lo comunicará al SAC, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la Reclamación.

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 SAC, 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.

14. Finalización del procedimiento

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses o de un mes para el caso de clientes considerados Consumidores a partir de la fecha en que la Reclamación fuera presentada en el SAC.

Sin perjuicio de la obligación del SAC 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 Sucursal.

La decisión del SAC 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 SAC en expedientes anteriores similares, el Servicio deberá aportar las razones que justifique la diferencia entre ambos criterios.

La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en caso de disconformidad con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones de la CNMV. En este sentido, cabe destacar que en virtud de lo dispuesto en la Ley 7/2017, los clientes que ostenten la condición de Consumidor no podrán presentar la Reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV, si hubiese transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la Sucursal o su SAC.

Asimismo, cuando el SAC entienda que la Reclamación no se refiere a la actuación de la Sucursal sino a la de cualquier otra entidad del Grupo, indicará expresamente en la decisión los datos de contacto de dicha entidad y, en su caso, los de su departamento de atención al cliente.

Las decisiones deberán dictarse en el mismo idioma en que se planteó la Reclamación.

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 punto 10 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.

El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el SAC, 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, la Sucursal deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del SAC, 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 SAC de las actuaciones que ha tornado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Sucursal iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

15. Cierre de expediente

La Sucursal considerará cerrado el expediente de la queja o Reclamación cuando concurra cualquiera de las circunstancias siguientes:

- i. En cualquier momento el Cliente acepta por escrito una oferta o indica por escrito que se encuentra satisfecho con la respuesta de la Sucursal sobre la queja o Reclamación.
- ii. En el plazo de dos meses (o un mes para el caso de clientes considerados Consumidores) el Cliente no responde a una carta en la que se le ofrezca una compensación.

- iii. La Sucursal responde de forma no satisfactoria para el cliente dentro del plazo señalado en el punto 10 de este Reglamento, sin perjuicio de la posibilidad que tiene el cliente de presentar la queja o Reclamación ante el servicio de reclamaciones de la CNMV.

En caso de que concurra el apartado i), el Titular remitirá una comunicación al cliente indicándole que ha recibido la conformidad, realizando la compensación (si procede) y confirmará que el expediente de la queja o Reclamación se va a cerrar.

16. Registro de quejas y reclamaciones

La Sucursal mantendrá un registro con los expedientes de todas las quejas y reclamaciones que se hayan presentado, tramitado y cerrado por la Sucursal, el cual contendrá toda la información que se haya generado para cada uno de ellos.

17. Resolución alternativa de litigios en el caso de Clientes que tengan la condición de Consumidor

Sin perjuicio de lo contenido en las disposiciones del presente Reglamento, los Clientes que reúnan la condición de Consumidor dispondrán de la posibilidad de acudir a los mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo especificados en la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

El procedimiento de resolución alternativa de litigios se regirá por las disposiciones contenidas dicha Ley, así como por el resto de la normativa aplicable. El Cliente, en caso de tener la condición de Consumidor, dispondrá del derecho a acudir a la CNMV en el plazo de un mes desde la presentación de la Reclamación, siendo indiferente a estos extremos que la Reclamación haya sido contestada por la Sucursal o que el plazo de dos meses haya sido consumido.

SECCIÓN 4

OTRAS DISPOSICIONES

18. Relación entre la Sucursal y la CNMV

El SAC será el encargado de atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV en el ejercicio de sus funciones. El SAC tendrá que facilitar la información requerida al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de la misma.

Por su parte, de conformidad con lo establecido en el artículo 16.1 de la Orden, la persona nombrada como Titular del SAC será la encargada de atender, en nombre del SAC de la Sucursal y en representación de la misma, los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles

en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

La Sucursal 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 Servicio de Reclamaciones de la CNMV se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/2020 y su normativa de desarrollo.

19. Información pública

El SAC 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 Sucursal (y, en su caso, en cualquiera de las oficinas que la Sucursal pueda abrir en el futuro), se incluya la siguiente información:

- (i) La existencia del SAC, junto con su dirección postal y electrónica;
- (ii) La obligación que asiste a la Sucursal de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de dos meses (o un mes para el caso de los Consumidores) desde su presentación al Servicio;
- (iii) Una referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV;
- (iv) Una versión actualizada y consolidada del presente Reglamento; y
- (v) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros. El departamento de informática de la Sucursal prestará todo su apoyo al SAC en lo que respecta al cumplimiento las obligaciones de información establecidas por la Orden y recogidas en el apartado anterior.

20. Informes anuales

El Titular presentará al Representante Legal 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.

- d. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

21. Vigencia del Reglamento y otras modificaciones

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Representante Legal de la Sucursal y sólo podrá ser modificado por él. Cualquier modificación del Reglamento deberá ser acorde con las normas de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros que resulten de aplicación en cada momento.

Asimismo, la versión actual de este Reglamento y sus sucesivas modificaciones aprobadas por el Representante Legal de la Sucursal serán remitidas a la CNMV para su verificación.

A este respecto, cualquier queja o Reclamación presentada por los clientes antes de la fecha en la que se aprueben las mencionadas modificaciones se tratarán conforme a la versión vigente del Reglamento en el momento de la presentación de la queja o Reclamación en cuestión.