

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

DIAGONAL ASSET MANAGEMENT SGIIC, S.A.



PREÁMBULO

La aprobación del presente Reglamento del Servicio de Atención al 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, la Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores, 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 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 (en adelante, la "Orden") y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de dicha Orden.

Asimismo, en la redacción del presente reglamento se han tenido en cuenta las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores (ESMA) y bancario (ABE), de 27 de mayo de 2014.

Con esta finalidad, el Consejo de Administración de DIAGONAL ASSET MANAGEMENT SGIIC, S.A. (en adelante, la "Entidad"), en su sesión celebrada el ... de.....de 20., ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "Reglamento") que tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad (en adelante, el "Servicio de Atención al Cliente", "SAC", o el "Servicio").

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos, estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad y el derecho que asiste a las siguientes personas o entidades (en adelante, los "Clientes", el "Cliente") a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos:

- a) Los partícipes de las instituciones de inversión colectiva gestionadas por la Entidad;
- b) Los Clientes de la Entidad que hayan contratado con ésta la prestación de cualquier servicio de inversión o servicio auxiliar de los recogidos en su programa de actividades registrado ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, la "CNMV").

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Quedará sujeta a las normas contenidas en el presente Reglamento la Entidad.

ARTÍCULO 3. DERECHOS DE LOS CLIENTES

A efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá por queja cualquier pretensión que se refiera al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los Clientes que san debidas trato

negligente, incorrecto, como tardanzas, faltas de atención personal o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento.

Se entenderá por reclamación toda aquella pretensión dirigida a obtener la restitución de un interés o derecho legítimo de un Cliente derivada de acciones u omisiones que impliquen incumplimiento de los contratos y productos suscritos con la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, del principio de equidad.

Todos los Clientes, tendrán derecho a que sus quejas y reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de dos meses, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 4. MODIFICACIÓN

Corresponde al Consejo de Administración de la Entidad la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento, una vez verificado con la CNMV, que los cambios propuestos se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Los expedientes que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación de la modificación del Reglamento, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.

ARTÍCULO 5. DIFUSIÓN

El Consejo de Administración de la Entidad adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto el presente reglamento, y las modificaciones del que el mismo sea objeto, entre sus empleados y el que sea accesible para el conocimiento de todos los Clientes y potenciales Clientes de la Entidad.

El presente Reglamento está a disposición de los Clientes, potenciales Clientes y empleados en las oficinas de la Entidad y en su página web.

CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 6. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad le corresponde la atención y resolución de las quejas o reclamaciones (en adelante, "Reclamaciones") que se presenten directamente o mediante representación.

Asimismo, corresponde al Servicio de Atención al Cliente promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección del cliente y las buenas prácticas y usos financieros, haciendo llegar a la dirección de la Entidad, recomendaciones o sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus Clientes.

ARTÍCULO 7. FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Entidad dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Entidad y tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las Reclamaciones de los Clientes y procurar que las relaciones con la clientela se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las Reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos¹ de la Entidad, de modo que se garantice que el SAC tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, y asimismo, con el fin de evitar conflictos de interés.

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

El SAC estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los Clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

En concreto, el 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 Entidad 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 Entidad informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
- c) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden en su artículo 9 de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de este Reglamento;
- d) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función al que se refiere el artículo 17 de la Orden, de conformidad con lo establecido en el artículo 25 de este Reglamento;
- e) El SAC registrará las quejas y reclamaciones recibidas conservando un registro electrónico interno;
- f) El SAC efectuará un seguimiento continuo de los datos sobre quejas y reclamaciones presentadas con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales;
- g) Atender en nombre de la Entidad los requerimientos efectuados por los servicios de reclamaciones de la CNMV (en adelante, "Servicio de Reclamaciones").

El SAC pondrá a disposición de los Clientes los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas ante el Servicio de Reclamaciones según lo previsto en la norma quinta de la Circular 7/2013 de la CNMV.

¹ Se entenderán como funciones operativas tanto la gestión de carteras como la administración de los vehículos, no así la función de administración en la medida que se limite a las labores de administración de la propia gestora: contabilidad, nóminas, etc.

ARTÍCULO 8. RECLAMACIONES EXCLUIDAS

Quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las Reclamaciones que no se comprendan en el artículo 7 precedente, y en particular, las derivadas de:

- a) Las relaciones de la Entidad con sus directivos y empleados en el ámbito laboral, salvo que éstos sean a su vez Clientes a los que la Entidad preste servicios financieros;
- b) Las relaciones de la Entidad con sus proveedores;
- c) Las relaciones que se refieran a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral en relación con los mismos hechos que son objeto de la Reclamación;
- d) Las relaciones entre la Entidad y sus accionistas, salvo que éstos sean a su vez Clientes de la Entidad.

ARTÍCULO 9. COMPOSICIÓN

El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto por un titular y por el personal auxiliar que la Dirección de la Entidad estime en cada momento conveniente, a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del SAC, y que quedará bajo la supervisión y control del titular del SAC.

ARTÍCULO 10. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración, mientras que el resto del personal auxiliar adscrito será designado por la Dirección de la Entidad.

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 u 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 previstas en la Orden y en el presente Reglamento. A estos efectos, poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del SAC quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras de la Entidad;
- c) No estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades o causas de inelegibilidad siguientes:
 - a. Desarrollar o haber desarrollado en los dos últimos años funciones o servicios comerciales u operativos en la Entidad;
 - b. Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Entidad, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
 - c. Formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro sociedades;
 - d. 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;
 - e. Estar incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio;

- f. Estar inhabilitado o suspendido penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades;
- g. Tener antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la hacienda pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad;
- h. Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

La designación del titular será comunicada a la CNMV.

ARTÍCULO 11. MANDATO

El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres años, que se entenderá automáticamente renovado por iguales periodos de tres años, salvo que el Consejo de Administración de la Entidad adoptara una decisión en otro sentido. No hay limitación en cuanto al número de periodos de renovación automática del nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.

ARTÍCULO 12. CESE

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, salvo que se acordara su renovación en la forma establecida en el artículo anterior;
- b) Por acuerdo del Consejo de Administración siempre y cuando se haya producido un incumplimiento grave de sus obligaciones;
- c) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad;
- d) Muerte o incapacidad sobrevenida;
- e) Renuncia mediante presentación formal de dimisión ante el Consejo de Administración de la Entidad;
- f) Cesación de su relación laboral con la Entidad;
- g) Jubilación o prejubilación.

En el caso de que el cargo quedase vacante, el Consejo de Administración de la Entidad nombrará en un plazo que no excederá de un mes a un nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente que cumpla con los criterios de elegibilidad del artículo 10. No obstante, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio de Atención al Cliente 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 queja o reclamación.

ARTÍCULO 13. EJERCICIO DEL CARGO. INDEPENDENCIA

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 Entidad 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 SAC en el ejercicio de sus funciones.

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

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer 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 Entidad 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 Dirección de la Entidad, 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.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho SAC, 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 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 14. MEDIOS

La Entidad habilitará las medidas que estime oportunas para el normal funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, de manera que éste 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 específica a través de la cual se canalizarán las Reclamaciones cursadas por el destinatario del Servicio de Atención al Cliente.

El informe anual elaborado por el Servicio de Atención al Cliente incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. El Consejo de Administración de la Entidad, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al Servicio de Atención al Cliente de los medios suficientes.

El Consejo de Administración adoptará las acciones necesarias para asegurar que el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. En este sentido, la Entidad procurará que el personal del SAC reciba la necesaria formación en la materia.

El Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar los servicios de los asesores jurídicos de la Sociedad y expertos ajenos a los departamentos y áreas de la Entidad en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran y cuando lo estime necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

ARTÍCULO 15. COLABORACIÓN Y SUPERVISIÓN

Todos los departamentos y áreas de la Entidad 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 SAC cuantas informaciones éste solicite en relación el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Consejo de Administración de la Entidad y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportuna, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del SAC 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 Entidad de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

ARTÍCULO 16. RELACIONES CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de la Entidad los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine y a través de los medios establecidos para tales fines.

La Entidad adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones 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 y/o a través de los trámites habilitados para dichos fines por la CNMV mediante el sistema de cifrado y firma electrónica para la remisión y trámite por vía telemática de documentos (CIFRADO).

ARTÍCULO 17. DEBER DE INFORMACIÓN

El Servicio de Atención al Cliente será 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 que resulte de aplicación.

En particular, velará por que en el domicilio de la Entidad (y, en su caso, en cualquiera de las oficinas que ésta tenga o pueda abrir en el futuro) y en su página web, se incluya la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
- b) Una versión actualizada del presente Reglamento;
- c) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de dos meses desde sus presentación al Servicio de Atención al Cliente;
- d) Referencia al Servicio de Reclamaciones, con especificación de su dirección postal y electrónica y los requisitos de presentación y recepción de las reclamaciones en el mismo. Se advertirá expresamente que el Servicio de Reclamaciones no admitirá a trámite ninguna reclamación si el Cliente presentara la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad. También se informará de que para acudir al Servicio de Reclamaciones el Cliente se deberá haber puesto previamente en contacto con la Entidad para tratar de resolver el asunto, así como que la reclamación será admitida por el Servicio de Reclamaciones, únicamente si ha transcurrido más de un mes desde que el Cliente hubiese presentado la reclamación la Entidad y ésta no hubiera comunicado su resolución.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

ARTÍCULO 18. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

El plazo para la presentación de las Reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos años a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la Reclamación. Toda queja o reclamación fuera de ese plazo no será admitida a trámite.

El Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones si transcurrido más de un mes desde que el Cliente hubiese presentado la reclamación la Entidad, esta no hubiera comunicado su resolución.

Transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, no podrá presentarla ante el Servicio de Reclamaciones competente.

ARTÍCULO 19. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Los Clientes podrán presentar sus Reclamaciones, bien personalmente o a través de un representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, directamente ante el Servicio de Atención al Cliente.

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 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.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas;
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en lengua oficial o en una de las lenguas oficiales del Estado donde la Entidad haya sido autorizada a prestar sus servicios.

ARTÍCULO 20. ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la Reclamación por la Entidad, conforme al artículo anterior, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del Cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

El cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la Reclamación en el Servicio de Atención al Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. En dicho acuse, se deberá informar al Cliente de que podrá presentar la reclamación al Servicio de Reclamaciones de la CNMV transcurrido un mes sin haber sido resuelta por el SAC y hasta antes de un año de la interposición de la misma.

Recibida la queja o reclamación por Servicio de Atención al Cliente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

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

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. 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 dos meses para resolver.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación;
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias;
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas;
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos;
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el Reglamento;
- f) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera;
- g) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de la Reclamación al que se refiere el artículo 18.

Si el Servicio de Atención al Cliente entendiese no admisible a trámite la Reclamación, por alguna de las causas indicadas, se lo notificará por escrito al Cliente (o a su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) hubiera contestado y se mantuviera las causas de inadmisión, se le notificará la decisión final adoptada a este respecto.

ARTÍCULO 21. TRAMITACIÓN

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 Entidad cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión.

El Cliente (o su representante) será informado sobre el estado de la tramitación de la Reclamación en el mismo idioma en que se hubieran planteado la misma.

La tramitación de la Reclamación se podrá realizar en el mismo idioma en que se hubiera planteado, pudiéndose incluir en el expediente, sin necesidad de traducirlos aquellos documentos redactados en otros idiomas que el SAC considere pertinentes para adoptar la resolución.

La Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC al resto de servicios y departamentos de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. Todos los servicios y departamentos de la Entidad estarán obligados a remitir al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad y en el plazo máximo de 10 días hábiles, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que el SAC pueda requerirles en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente incluirá en un solo expediente todos los documentos que se hayan incorporado en el 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 entre las Reclamaciones planeadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.

En la tramitación de las Reclamaciones el Servicio de Atención al Cliente 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.

ARTÍCULO 22. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el Cliente a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En ambos casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El Cliente (o su representante) podrá desistir, por escrito, de sus Reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

ARTÍCULO 23. FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y NOTIFICACIÓN

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la Reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Reclamación será siempre motivada exhaustivamente, conteniendo unas conclusiones claras, haciendo uso de un lenguaje sencillo y comprensible sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 19 anterior, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la Reclamación.

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

La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir al Servicio de Reclamaciones en caso de disconformidad con los términos de la decisión adoptada. A tal efecto la decisión incluirá también los datos de contacto del Servicio de Reclamaciones.

Al Cliente le asiste también la posibilidad de acudir a dicho Servicio de Reclamaciones en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de un mes desde la presentación de la Reclamación y siempre que no haya transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la Entidad.

ARTÍCULO 24. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

a) Para el Cliente:

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

b) Para la Entidad:

La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para la Entidad, que deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del Servicio de Atención al Cliente, las decisiones del SAC 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 Atención al Cliente de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Entidad iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

CAPÍTULO IV. INFORME ANUAL

ARTÍCULO 25. INFORME ANUAL

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

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

Al menos un resumen de dicho informe se entregará en la memoria anual de la Entidad.

CAPÍTULO V. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 26. ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento entra en vigor en la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad.