REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

FINLETIC CAPITAL, SGIIC, S.A.

Índice

Índice 2
CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES 3
Artículo 1. Introducción 3
Artículo 2. Objetivo 4
Artículo 3. Aprobación 4
CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 5
Artículo 4. Ámbito de actuación 5
Artículo 5. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente 5
Artículo 6. Funciones 5
Artículo 7. Idoneidad y causas de incompatibilidad e inelegibilidad 6
Artículo 8. Duración del cargo 7
Artículo 9. Cese 7
Artículo 10. Ejercicio del cargo. Independencia 8
Artículo 11. Medios 8
Artículo 12. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV 9
Artículo 13. Deber de colaboración 9
Artículo 14. Deberes de información 9
CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 11
Artículo 15. Presentación de quejas y reclamaciones 11
Artículo 16. Lugar y plazo para la presentación 11
Artículo 17. Forma y contenido de la presentación de las quejas y reclamaciones 11
Artículo 18. Admisión a trámite 12
Artículo 19. Tramitación 13
Artículo 20. Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento 13
Artículo 21. Finalización y notificación 14
Artículo 22. Efectos de la resolución 14
Artículo 23. Servicio de Reclamaciones de la CNMV 14
CAPÍTULO IV. INFORME DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 15
Artículo 24. Informe anual 15
CAPÍTULO V. DISPOSICIONES FINALES 15
Artículo 25. Modificación y aprobación 15
Disposición transitoria. Adaptación a la Ley 10/2025 15

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Introducción

El presente reglamento para la defensa del cliente (en adelante, el "Reglamento") tiene por objeto establecer las normas de actuación del Servicio de Atención al Cliente de FINLETIC CAPITAL, SGIIC, S.A. (en adelante, la "Sociedad") para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan plantear en relación con sus derechos e intereses legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos suscritos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

El Reglamento se dicta de conformidad con lo dispuesto en los artículos 29 a 31 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la redacción dada por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (en adelante, "Ley 10/2025" o "LSAC"), que ha modificado sustancialmente el régimen de atención a la clientela en el sector financiero, elevando los estándares de organización, accesibilidad, procedimiento y supervisión aplicables a los servicios de atención al cliente.

En lo que resulte compatible con la nueva regulación, se han tenido en cuenta igualmente 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 lo que permanece vigente, dado que la Ley 10/2025 ha derogado expresamente sus artículos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16), 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 (en adelante, "CNMV") y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la CNMV, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión, y las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores y bancarios publicadas por la ESMA el 25 de agosto de 2014. La Ley 10/2025 resulta, además, de aplicación supletoria a los servicios financieros de atención a la clientela en todo aquello no previsto por su normativa sectorial específica.

A los efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá por queja o reclamación cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación de los servicios financieros prestados a los clientes, o al incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los contratos suscritos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, comunicada por el cliente al Servicio de Atención al Cliente, con independencia de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otra denominación análoga. Se entenderán igualmente como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Se excluyen de la competencia del Servicio de Atención al Cliente los siguientes supuestos:

- Las cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, entorpecer o demorar el ejercicio de cualquier derecho de la Sociedad frente a sus accionistas o accionistas potenciales.

- Las que se refieran a cuestiones o decisiones de carácter estratégico, táctico, comercial, presupuestario, organizativo o similar adoptadas por la Sociedad dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial.
- Las cuestiones relativas a acuerdos de la Sociedad sobre si debe o no efectuar un contrato o una operación concreta con personas determinadas, así como sus términos y condiciones.
- Las formuladas por quienes ostenten o hayan ostentado la condición de empleados de la Sociedad y que traigan causa directa o indirecta de su relación laboral, salvo que éstos sean, a su vez, clientes a los que la Sociedad preste servicios financieros.

El presente Reglamento está a disposición de los clientes en las oficinas de la Sociedad y en su página web. El Reglamento y las modificaciones de que sea objeto serán accesibles para todos los empleados, clientes y clientes potenciales de la Sociedad.

La Sociedad no ha designado un Defensor de la Clientela en los términos previstos en el artículo 29 de la Ley 44/2002. En consecuencia, cualquier cliente que hubiera presentado una reclamación y recibido una respuesta con la que no estuviera de acuerdo, o que no hubiera recibido respuesta en el plazo señalado en el artículo 15 de este Reglamento, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Artículo 2. Objetivo

El Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad, garantizando un nivel de calidad gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, en línea con los principios generales establecidos por la Ley 10/2025.

Artículo 3. Aprobación

El Reglamento, así como cualquier modificación del mismo, deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad y sometido a verificación de la CNMV, de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la Ley 44/2002.

CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4. Ámbito de actuación

Corresponde al Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que sean presentadas, directamente o mediante representación debidamente acreditada, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan la condición de clientes de los servicios financieros prestados por la Sociedad ("Clientes"), siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos suscritos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad. Se incluyen, asimismo, las quejas y reclamaciones derivadas de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Artículo 5. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Sociedad, y el cargo deberá recaer en persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Artículo 6. Funciones

El Servicio de Atención al Cliente es el órgano responsable de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sociedad, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que éstos presenten, de conformidad con lo previsto en este Reglamento, y de procurar que las relaciones con la clientela se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En particular, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- Atender y resolver, en el plazo máximo de un mes desde su presentación, las quejas y reclamaciones que puedan presentar los Clientes, de conformidad con lo establecido en el Capítulo III de este Reglamento, pudiendo requerir al resto de departamentos de la Sociedad la información que estime necesaria para su estudio y resolución. Los responsables de los distintos departamentos estarán obligados a transmitir al Servicio de Atención al Cliente cuantas quejas o reclamaciones reciban directamente de los Clientes, así como la información que aquél les solicite.
- Garantizar que el servicio se preste de forma gratuita, eficaz, universalmente accesible, inclusiva, no discriminatoria y evaluable, prestando especial atención a las circunstancias personales de los Clientes (edad, situación de discapacidad, condición de persona extranjera y su situación administrativa, zona geográfica de residencia y nivel de competencias digitales), conforme al principio de prestación personalizada.

- No emplear contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención, debiendo garantizar en todo caso la posibilidad de una atención personalizada por parte de un operador cuando así lo solicite el Cliente.
- Promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección del cliente y las buenas prácticas y usos financieros, elaborando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sociedad, informes, recomendaciones y propuestas al respecto.
- Asignar una clave identificativa a cada queja o reclamación y registrar las quejas y reclamaciones recibidas en un registro electrónico interno, conservando la documentación correspondiente de conformidad con la normativa aplicable.
- Efectuar un seguimiento continuo de las quejas y reclamaciones presentadas, con el fin de identificar y abordar problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales asociados.
- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en el artículo 14 de este Reglamento.
- Atender, en nombre de la Sociedad, los requerimientos que efectúe el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- Elaborar el informe anual explicativo del desarrollo de su función, de conformidad con el artículo 24 de este Reglamento.

El Servicio de Atención al Cliente pondrá a disposición de los Clientes los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas ante la CNMV previstos en la Circular 7/2013 de la CNMV.

Artículo 7. Idoneidad y causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Serán condiciones necesarias para poder ser designado titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- Disponer de honorabilidad comercial y profesional, entendiéndose que concurre ésta en quienes hayan observado una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y demás normas que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
- Contar con los conocimientos y la experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponden conforme a este Reglamento, entendiéndose que concurren estos requisitos en quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera de la Sociedad.
- No estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en este artículo.

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- Quienes hayan sido declarados en concurso de acreedores, en España o en el extranjero, sin haber sido rehabilitados, de conformidad con el texto refundido de la Ley Concursal, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo.
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración y dirección de entidades.

- Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentación, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra el patrimonio.
- Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Sociedad.
- Quienes sean empleados, directivos, administradores o presten servicios profesionales a empresas competidoras de la Sociedad.
- Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o afectar de algún modo a la imagen pública del Servicio de Atención al Cliente.
- Quienes se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a que se refieren los títulos II y III del libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, respecto de los cuales se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral.
- Cualquier otra causa de incompatibilidad o inelegibilidad que específicamente pueda establecer la normativa aplicable.

Artículo 8. Duración del cargo

La duración del cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente será de tres años, pudiendo ser renovado por iguales periodos sin limitación en el número de renovaciones.

Artículo 9. Cese

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo renovación acordada en la forma establecida en el artículo anterior.
- Fallecimiento.
- Incapacidad sobrevenida.
- Renuncia.
- Cesación de su relación laboral con la Sociedad.
- Jubilación o prejubilación.
- Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- Acuerdo del Consejo de Administración, cuando se haya producido un incumplimiento grave en el desempeño de sus funciones.

En caso de cese, el Consejo de Administración procederá al nombramiento de un nuevo titular que cumpla los requisitos del artículo 7, en todo caso dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se produjo la vacante. Las actuaciones realizadas por el anterior titular seguirán siendo válidas, y el cese y posterior nombramiento no suspenderá el plazo para resolver las quejas o reclamaciones en curso previsto en el artículo 21.

Artículo 10. Ejercicio del cargo. Independencia

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con diligencia, buena fe y un comportamiento ético acorde con la naturaleza de sus funciones, actuando siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

La Sociedad no podrá adoptar 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 las decisiones adoptadas por éste en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente estará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sociedad y, en el ejercicio de sus funciones, tomará sus decisiones con total autonomía, dependiendo jerárquicamente del Consejo de Administración.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer las reclamaciones y quejas en las que tenga un interés directo, ya sea por afectarle personalmente o a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, o a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto respecto del cliente como de los empleados de la Sociedad afectados por los hechos objeto de la reclamación o queja.

En estos supuestos, el titular lo pondrá en conocimiento del Consejo de Administración, que designará excepcionalmente a una persona que cumpla las condiciones exigidas para desempeñar el cargo y no se vea afectada por dichas circunstancias, quien disfrutará de los mismos derechos y obligaciones que su predecesor.

El titular del Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, los empleados adscritos a dicho Servicio guardarán secreto sobre toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en su desempeño y custodiarán con la debida diligencia, sin poder 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. Estas obligaciones subsistirán tras el cese en el cargo.

Artículo 11. Medios

La Sociedad se asegurará de que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, de manera proporcional a las necesidades derivadas de su actividad. En particular, se pondrá a disposición del Servicio una dirección de correo electrónico específica a través de la cual se canalizarán las quejas y reclamaciones.

El informe anual elaborado por el Servicio de Atención al Cliente conforme al artículo 24 incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. A la luz de dicha mención, el Consejo de Administración adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al Servicio de los medios suficientes.

El Consejo de Administración adoptará las medidas pertinentes para que el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente disponga de una formación y capacitación adecuada y continuada sobre la normativa de transparencia y protección de la clientela, incluyendo formación específica en materia

de accesibilidad universal y de atención a personas consumidoras vulnerables, en especial personas con discapacidad o de edad avanzada.

En particular, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar los servicios de los asesores jurídicos de la Sociedad cuando lo estime necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones, así como el auxilio de expertos ajenos a la Sociedad en aquellas materias que, por su especial complejidad o trascendencia, así lo requieran.

Todos los departamentos de la Sociedad prestarán su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborarán en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, facilitándole cuantas informaciones solicite conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Consejo de Administración y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones con la periodicidad que estimen oportuna, y al menos una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar, en su caso, las medidas necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones.

Artículo 12. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

La Sociedad atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo previsto en el artículo 30 de la Ley 44/2002 y en su normativa de desarrollo, en los plazos y por los medios que este último determine.

La Sociedad adoptará los acuerdos y acciones necesarios para que la transmisión de los datos y documentos requeridos en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones se efectúe por medios telemáticos mediante firma electrónica, de conformidad con la normativa aplicable.

Nota informativa: la Ley 10/2025 prevé que las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios financieros seguirán siendo atendidas por el Banco de España, la CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones hasta que se constituya la futura Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero. Este Reglamento se actualizará cuando dicha Autoridad quede efectivamente constituida.

Artículo 13. Deber de colaboración

La Sociedad adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente, velando por que todos los departamentos y servicios le faciliten cuantas informaciones solicite en el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente, la Sociedad garantizará que los procedimientos de transmisión de información requerida por el Servicio de Atención al Cliente respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 14. Deberes de información

La Sociedad facilitará a los Clientes, por los medios adecuados, información sobre la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, los derechos que les asisten para presentar quejas y reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en su domicilio social, en todas las

oficinas abiertas al público y en su página web, en un apartado específico de fácil identificación, se pondrá a disposición de los Clientes, al menos, la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, y de la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por el Cliente en el plazo máximo de un mes desde su presentación.
- Los canales de comunicación disponibles con el Servicio de Atención al Cliente y los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la queja o reclamación presentada.
- Los mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas.
- Los medios elegidos para comunicar la resolución de las quejas y reclamaciones, que se realizará por escrito, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
- El presente Reglamento para la defensa del cliente.
- La dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente antes de acudir a dicho organismo.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- El horario del Servicio de Atención al Cliente.

El Servicio de Atención al Cliente será responsable de velar por el cumplimiento de estas obligaciones de información y, en general, de la normativa aplicable.

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

Artículo 15. Presentación de quejas y reclamaciones

Todo Cliente tendrá derecho a presentar quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento. Las quejas y reclamaciones deberán presentarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. No podrán presentarse quejas o reclamaciones por vía telefónica.

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, sin que la Sociedad pueda exigir al Cliente pago alguno por dicho concepto.

Las reclamaciones habrán de fundamentarse en contratos, operaciones o servicios financieros prestados por la Sociedad respecto de los cuales el Cliente considere que ha existido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a sus intereses o derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos suscritos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

Artículo 16. Lugar y plazo para la presentación

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente en cualquier oficina de la Sociedad abierta al público o a través de la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin, que figurará en la página web de la Sociedad.

El plazo para la presentación de la queja o reclamación será el de prescripción de la acción o derecho ejercitado, de conformidad con lo previsto en el contrato correspondiente o en la normativa reguladora que resulte de aplicación, y en todo caso caducará una vez transcurridos cinco años desde la producción de los hechos que la motivan sin que se hubiera presentado. Transcurridos dichos plazos, la queja o reclamación no será admitida a trámite.

Los Clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez ante el Servicio de Atención al Cliente, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sociedad.

Artículo 17. Forma y contenido de la presentación de las quejas y reclamaciones

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

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada, con indicación del número de documento nacional de identidad para las personas físicas y de los datos registrales para las personas jurídicas.
- El motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

- La oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Declaración expresa de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Indicación del medio por el que el interesado desea que se le notifique la resolución de su queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.

Junto con el escrito, el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que fundamente su queja o reclamación. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en castellano y en inglés.

Artículo 18. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en la forma prevista en el artículo anterior, y en caso de que no hubiera sido resuelta a favor del Cliente de forma inmediata, se acusará recibo por escrito y se dejará constancia del contenido, la fecha y la hora de su presentación, a efectos del cómputo del plazo para su resolución. A tal fin, se asignará al Cliente una clave identificativa que le permita seguir el estado de tramitación de su queja o reclamación.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del expediente correspondiente.

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 que complete la documentación en el plazo de diez días naturales, con la advertencia de que, de no hacerlo, se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para la subsanación no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes para resolver.

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

- 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.
- Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación un recurso o acción distinto, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la cuestión se encuentre pendiente de resolución o litigio, o haya sido ya resuelta en dichas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones establecido en el artículo 16 de este Reglamento.

- 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, en cuyo caso el Servicio deberá abstenerse de tramitar la primera.

Si se entendiera no admisible a trámite la queja o reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado mediante resolución motivada, dándole un plazo de diez días naturales para presentar alegaciones. Si el interesado hubiera contestado y se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Inmediatamente después de acordar la admisión a trámite, se notificará esta circunstancia al interesado, con indicación del plazo máximo para la resolución del expediente y de la fecha de inicio de su cómputo.

Artículo 19. Tramitación

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Sociedad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo ambas partes contestar en el plazo máximo de diez días desde la recepción de la petición.

Cuando exista conexión entre las quejas o reclamaciones planteadas por uno o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.

El Servicio de Atención al Cliente incluirá en un mismo expediente todos los documentos incorporados al procedimiento, que se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

En la tramitación de las quejas y reclamaciones, el Servicio de Atención al Cliente adoptará las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

La tramitación se realizará en el mismo idioma en que se hubiera planteado la queja o reclamación. No obstante, podrán incorporarse al expediente, sin necesidad de traducción, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el Servicio de Atención al Cliente considere pertinentes para adoptar la resolución.

En caso de que, durante la tramitación del expediente, el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o acción judicial que versara sobre el mismo objeto que la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente archivará el expediente sin más trámite.

Artículo 20. Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento

Con carácter previo a su resolución, el Servicio de Atención al Cliente podrá hacer lo necesario para alcanzar un acuerdo amistoso entre las partes, que, de alcanzarse, será vinculante para ambas.

En el caso de que la Sociedad, a la vista de la queja o reclamación, rectificase su posición frente al reclamante a satisfacción de éste, el Servicio de Atención al Cliente comunicará por escrito los términos y condiciones del acuerdo, procediéndose al archivo de la queja o reclamación sin más trámites.

Artículo 21. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante el Servicio de Atención al Cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, y las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales desde su adopción, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, según haya designado expresamente el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones se dictarán en el mismo idioma en que se hubiera planteado la queja o reclamación, y harán mención expresa al interesado del derecho que le asiste a reproducir su pretensión ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV en caso de no estar conforme con los términos de la decisión adoptada.

Artículo 22. Efectos de la resolución

- 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.
- Para la Sociedad: la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, favorable al reclamante, vinculará a la Sociedad.

Aceptada la resolución, la Sociedad la ejecutará en el plazo máximo de un mes, cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo de ejecución se contará a partir del día en que el reclamante notifique a la Sociedad su aceptación.

Artículo 23. Servicio de Reclamaciones de la CNMV

Cualquier reclamación podrá ser presentada ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV, de conformidad con el artículo 30 de la Ley 44/2002. El Servicio de Reclamaciones de la CNMV informará a los servicios de supervisión cuando aprecie indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros, por parte de la Sociedad.

Esta función de recepción y resolución de reclamaciones será ejercida por la CNMV, junto con el Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en el ámbito de sus respectivas competencias, hasta que se constituya la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero prevista en la Ley 10/2025.

CAPÍTULO IV. INFORME DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 24. Informe anual

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

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas, y cuantía e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación de su carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Valoración de la suficiencia de los medios humanos, materiales y técnicos puestos a disposición del Servicio, conforme al artículo 11 de este Reglamento.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Sociedad.

CAPÍTULO V. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 25. Modificación y aprobación

El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad, de conformidad con la normativa de transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

Cualquier modificación deberá ser sometida a la aprobación del Consejo de Administración de la Sociedad y a verificación de la CNMV, de conformidad con la habilitación prevista en el artículo 31 de la Ley 44/2002, con carácter previo a su entrada en vigor y aplicación.

Disposición transitoria. Adaptación a la Ley 10/2025

La presente actualización del Reglamento se aprueba en cumplimiento de la disposición transitoria única de la Ley 10/2025, que establece un plazo de doce meses desde su entrada en vigor (28 de diciembre de 2025) para que las entidades adapten sus servicios de atención a la clientela a las nuevas exigencias legales, plazo que vence el 28 de diciembre de 2026.