REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

DE

ALFA VALOR INVERSIONES EAF, S.A.

Preámbulo

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 ALFA VALOR INVERSIONES EAF, S.A. (en adelante, la "**Entidad**"), para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan plantear en relación a sus derechos e intereses legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de los clientes o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, desarrolladas por 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**").

La Orden establece, asimismo, la obligación de las entidades financieras de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos. Dicha Orden 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.

Se ha considerado, además de la normativa ya citada, 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 y las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores y bancarios publicadas por la ESMA el 27 de mayo de 2014, así como la demás normativa de aplicación.

Conforme a la normativa anteriormente citada, el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "**Reglamento**") tiene por objeto regular los requisitos, procedimiento y actividad en general de la Entidad, con el espíritu de mejorar las relaciones con los clientes de la Entidad tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

Se hace constar que el presente Reglamento queda sujeto a la verificación por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como supervisora de la Entidad, de conformidad con el artículo 8.4.b) de la Orden ECO/734/2004.

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES
ARTÍCULO 1º.- Objeto
ARTÍCULO 2º.- Ámbito de aplicación
ARTÍCULO 3º.- Difusión
ARTÍCULO 4º.- Modificación
CAPÍTULO II DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
ARTÍCULO 5º.- Titular del Servicio de Atención al Cliente
ARTÍCULO 6º.- Duración del mandato y posibilidad de renovación del cargo del Titular del Servicio de Atención al cliente
ARTÍCULO 7º.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del cargo del Titular del Servicio de Atención al cliente
ARTÍCULO 8º.- Conflictos de interés
ARTÍCULO 9º.- Obligaciones de los departamentos
CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES
ARTÍCULO 10º.- Plazo para la presentación
ARTÍCULO 11º.- Forma de presentación
ARTÍCULO 12º.- Procedimiento
ARTÍCULO 13º.- Admisión a trámite
ARTÍCULO 14º.- Rechazo
ARTÍCULO 15º.- Tramitación
ARTÍCULO 16º.- Arreglo amistoso, allanamiento y desistimiento
ARTÍCULO 17º.- Finalización y notificación
ARTÍCULO 18º.- Efectos de la resolución
ARTÍCULO 19º.- Relación con las Instituciones Supervisoras
CAPÍTULO IV INFORME ANUAL
ARTÍCULO 20º.- Informe anual
CAPITULO V DISPOSICIONES ADICIONALES
ARTÍCULO 21º.- Aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad
ARTÍCULO 22º.- Verificación por la Comisión Nacional del Mercado de Valores
ANEXO I – DATOS DE CONTACTO

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de la Entidad puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

ARTÍCULO 2º. Ámbito de aplicación

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las quejas y reclamaciones, que podrán ser planteadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por la Entidad (en adelante, el/los **"Cliente/s**"), siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas bancarias y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A los efectos del presente Reglamento y conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la Orden ECC/2502/2012 tendrán la consideración de:

- Quejas: las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Entidad.

- Reclamaciones: las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la Entidad, de la normativa de transparencia o de las buenas prácticas bancarias y usos financieros.

ARTÍCULO 3º.- Difusión

Una copia del presente Reglamento estará a disposición de los clientes y público en general en las oficinas de la Entidad.

La Entidad, conforme a lo dispuesto al artículo 9 de la Orden ECO/734/2004, pondrá a disposición de sus Clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la siguiente información:

a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, de un Defensor del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

b) La obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus Clientes, en el plazo de un (1) mes en el caso de que el cliente tenga la consideración de consumidor (de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre), o dos (2) meses en el caso de que no tenga la consideración de consumidor, desde su presentación en cualquier oficina de la Entidad ante el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, Defensor del Cliente, por correo postal o a través de la dirección de correo electrónico habilitada a tales efectos.

c) La referencia al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con indicación de su dirección postal y electrónica para el supuesto en que los Clientes consideren necesario acudir a ésta, incluyendo una mención expresa sobre la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

d) El presente Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente o cualesquiera otros documentos que le sustituyan.

e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

En este sentido, se hace expresamente constar que la actuación del Servicio de Atención al Cliente que el presente Reglamento regula se rige por la Orden ECO/734/2004 y por la normativa aplicable en cada momento en materia de transparencia y protección de la clientela, así como por la normativa citada anteriormente en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 4º.- Modificación

Corresponde al Consejo de Administración de la Entidad la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento, de acuerdo con los artículos 20 y 21, incluyendo el someter el texto a la verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

CAPÍTULO II: DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 5º.- Titular del Servicio de Atención al Cliente

La Entidad nombrará a un titular del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el "**Titular del Servicio de Atención al Cliente**" o el "**Titular**") para garantizar el correcto tratamiento de quejas y reclamaciones conforme a lo establecido en la Orden ECO/734/2004 y demás normativa aplicable.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por el Consejo de Administración de la Entidad, y dicho nombramiento será comunicado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como supervisora de la Entidad, y, en caso de ser necesario, a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

El Titular será siempre una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para el desempeño de tal cargo.

A estos efectos, 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.

Se presume que tienen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad.

No podrán ser elegidos para el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente aquellas personas que tengan antecedentes penales, se encuentren procesados o se hubieran dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.

ARTÍCULO 6º.- Duración del mandato y posibilidad de renovación del cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente

La duración del mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente se establece por tiempo indefinido.

ARTÍCULO 7º.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese en el cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente

La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Entidad relacionadas con el aspecto comercial u operacional, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

No podrán ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad aquellas personas sobre las que recaiga alguna de las siguientes situaciones:

a) Los declarados en quiebra o fallidos concursados no rehabilitados.

b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para

ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.

c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos dolosos.

d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Entidad.

e) Quienes sean empleados, directivos, administradores o presten servicios profesionales a empresas competidoras de la Entidad.

f) Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener transcendencia pública o que pudieran afectar de algún modo la imagen pública del Servicio de Atención al Cliente.

El Titular cesará en el ejercicio de sus funciones cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.

b) Causar baja en la relación laboral o de servicios profesionales con la Entidad por cualquier causa.

c) Por muerte o incapacidad sobrevenida.

d) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.

e) Por renuncia expresa.

f) En cualquier momento, por decisión motivada del Consejo de Administración de la Entidad, siempre que esta se dicte exclusivamente por concurrencia de causas graves y justificadas.

g) Por pérdida de los requisitos y condiciones necesarios para poder ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente.

h) Por incurrir en cualquiera de las causas de inelegibilidad o incompatibilidad previstas en este mismo Artículo 7.

Será competente para cesar al Titular del Servicio de Atención al Cliente el Consejo de Administración de la Entidad, debiendo dejar constancia de la decisión del motivo del cese.

Una vez el cargo quede vacante, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular del mismo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la

vacante.

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 8.- Conflictos de interés

En aquellas reclamaciones o quejas en las que el Titular tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, el Titular se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio de Atención al Cliente después del Titular.

Igualmente, cuando alguna de las personas integrantes del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y propuesta de resolución.

A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante o vinculada a la anterior, le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Así mismo, se entenderá que existe interés personal cuando el Titular del Servicio, o cualquiera de los integrantes del Servicio de Atención al Cliente, hubieran estado prestando sus servicios profesionales en el departamento afectado por la queja o reclamación en el momento en que aquélla se produjo o desplegó sus efectos.

ARTÍCULO 9º.- Obligaciones de los departamentos

Si bien el Servicio de Atención al Cliente, al igual que su titular, estará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de su organización, todos los departamentos o servicios de la Entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, el Servicio de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios contestarán a los requerimientos en el plazo improrrogable de cinco (5) días.

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

ARTÍCULO 10º.- Plazo para la presentación de la reclamación.

Los Clientes podrán presentar las reclamaciones ante la Entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de dos (2) años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

ARTÍCULO 11º.- Forma de presentación

Los Clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel, en cualquier oficina abierta al público, por correo postal o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, dirigida a la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos electrónicos o telemáticos deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

ARTÍCULO 12º.- Procedimiento

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberá constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

a) Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. o C.I.F. del Cliente o equivalente en caso de personas extranjeras, y datos referidos a registros públicos para empresas y datos del representante, si lo hubiere. En el caso que se realice a través de un representante, la representación deberá ser probada por cualquier medio permitido por la ley.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento y, en su caso, la prueba documental que se considere oportuna.

c) Oficina, departamento o servicio donde los incidentes que son objeto de la queja o reclamación se produjeron

d) Declaración del Cliente en la que se haga constar que éste no tiene conocimiento de que la materia y hechos objetos de la queja o reclamación se esté siguiendo a través de otro procedimiento administrativo, arbitraje o procedimiento judicial.

e) 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 reclamación o queja.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en castellano y/o en inglés.

ARTÍCULO 13º.- Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por parte de la Entidad, en caso de que no hubiere sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

La Entidad dispondrá de un plazo de un (1) mes en el caso de que el cliente tuviese la condición de consumidor (de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre), o de dos (2) meses en el caso en que el Cliente no tenga la condición de consumidor, para la resolución de la queja o reclamación, desde la presentación de la misma por el Cliente ante cualquier oficina abierta al público de la Entidad, ante el Servicio de Atención al Cliente, por correo postal o a través de la dirección de correo electrónico habilitada a tales efectos.

A efectos del cómputo del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito de la queja o reclamación recibida, dejando constancia de la fecha de presentación en cualquiera de las instancias mencionadas anteriormente.

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

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del Cliente como de los distintos departamentos y servicios de su Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo previsto para la resolución de la reclamación. La notificación informará al Cliente que en caso de que la respuesta no sea proporcionada en el plazo indicado, la queja o reclamación será archivada sin trámite y el reclamante estará facultado para acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero.

No obstante lo anterior, tras dictarse el archivo de la queja o reclamación por no completar la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el interesado la aportase en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo

expediente sobre los mismos hechos, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan solo a la acción que en su momento se inició.

ARTÍCULO 14º.- Rechazo

El Servicio de Atención al Cliente solo podrá rechazar 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 con los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el presente Reglamento y la normativa aplicable.

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, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitarla.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada.

El reclamante dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTÍCULO 15º.- 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 su Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

La Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de departamentos de la Entidad, responda a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

ARTÍCULO 16º.- Arreglo amistoso, allanamiento y desistimiento

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

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente en ese momento, bien sea al Servicio de Atención al Cliente bien al Defensor del Cliente, y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y 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.

ARTÍCULO 17º.- Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un (1) mes en el caso de que el cliente tenga la consideración de consumidor (de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre), o de dos (2) meses en el caso de que el cliente no tenga la condición de consumidor, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, si lo hubiere, por correo postal o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones deberán dictarse en el mismo idioma en que se planteó la queja o

reclamación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

En el caso de que el cliente tuviese la condición de consumidor (de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre), podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, siempre que concurra cualquiera de las siguientes situaciones:

a) por haber transcurrido un (1) mes sin que el Servicio de Atención al Cliente haya resuelto su queja o reclamación, o

b) por no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.

El cliente dispondrá como máximo de un (1) año a contar desde la fecha en la que el Departamento de Atención al Cliente de la entidad emitió su resolución o, ante la ausencia de esta, desde la fecha en la que debió haber resuelto, para acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

En el caso en que el Cliente no tenga la condición de consumidor, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, siempre que concurra cualquiera de las siguientes situaciones:

a) por haber transcurrido dos (2) meses sin que el Servicio de Atención al Cliente haya resuelto su queja o reclamación, o

b) por no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad

El cliente dispondrá como máximo de seis años, desde que se produjo el hecho causante, para acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV

El Servicio de Reclamaciones de la CNMV, resolverá en la forma y plazo que la misma tenga establecido en cada momento

ARTÍCULO 18º.- 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 Entidad: La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad.

Aceptada la resolución, la Entidad la ejecutará en el plazo máximo de un (1) 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 para la ejecución se contará a partir del día en que se notifique a la Entidad la aceptación del reclamante.

ARTÍCULO 19º.- Relación con las Instituciones Supervisoras

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que las Instituciones Supervisoras puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Las Instituciones Supervisoras adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL

ARTÍCULO 20º.- Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de la Entidad, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

a) Un 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) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

c) Los criterios generales contenidos en las decisiones.

d) Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

CAPÍTULO V: DISPOSICIONES ADICIONALES

ARTÍCULO 21ª. Aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad.

ARTÍCULO 22ª. Verificación por la Comisión Nacional del Mercado de Valores

Este Reglamento, así como sus posibles modificaciones, una vez aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad, será sometido a su verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y una vez se obtenga su verificación favorable, será el momento a partir del cual entrará en vigor.

ANEXO I – DATOS DE CONTACTO

En particular, los escritos que contengan las quejas y reclamaciones, así como cuantos deban presentarse en el curso de los procedimientos iniciados con ocasión de las mismas, deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente en las siguientes direcciones:

- reclamaciones@aiwasesores.com
- Calle Velázquez, 34 — 7ª planta (28001) Madrid
- Página Web: **www.aiwasesores.com**