

Reglamento  
para la defensa del cliente de

**ALTAMAR GLOBAL INVESTMENTS SA AV**

Aprobado por el Consejo de Administración en su reunión del día 11 de junio de 2014

## ÍNDICE

		Pág.
PREÁMBULO		
<b>TÍTULO 1. · DISPOSICIONES PRELIMINARES</b>		
Artículo 1.	Objeto del presente Reglamento	
Artículo 2.	Ámbito de aplicación del presente Reglamento	
Artículo 3.	Aprobación del Reglamento	
Artículo 4.	Modificación del Reglamento	
<b>Título II.- EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
<b>Capítulo 1: Titular del Servicio</b>		
Artículo 5.	Designación	
Artículo 6.	Duración del cargo de Titular	
Artículo 7.	Causas de incompatibilidad e inelegibilidad	
Artículo 8.	Terminación o cese del cargo de titular. Conflictos de interés	
<b>Capítulo 2: Funciones del Servicio</b>		
Artículo 9.	Funciones del Servicio	
Artículo 10.	Materias excluidas	
<b>Capítulo 3: Obligaciones de ALTAMAR en relación con el Servicio.</b>		
Artículo 11.	Autonomía, deber de confidencialidad y medios	
Artículo 12.	Formación	
Artículo 13.	Obligaciones de ALTAMAR	
<b>Capítulo 4: Requisitos y procedimiento de las quejas y reclamaciones</b>		
Artículo 14.	Objeto de las quejas y reclamaciones	
Artículo 15.	Presentación y contenido	
Artículo 16.	Plazo	
Artículo 17.	Admisión a trámite	
Artículo 18.	Inadmisión	
Artículo 19.	Tramitación	
Artículo 20.	Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento	
Artículo 21.	Plazo para dictar la resolución	
Artículo 22.	Contenido y notificación de la resolución	
<b>Capítulo 5: Efectos de la resolución</b>		
Artículo 23.	Efectos de la resolución para el reclamante	
Artículo 24.	Efectos de la resolución para ALTAMAR	
<b>Capítulo 6: informe Anual</b>		
Artículo 25.	Del informe Anual	
Artículo 26.	Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros	
Artículo 27.	Verificación del presente Reglamento	
Disposición Adicional		
Disposición Final Única		

## **PREÁMBULO**

La ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (la “ley”), recoge la obligación de implantar un Departamento de Atención al Cliente a determinadas entidades, entre las que se encuentran las empresas de servicios de inversión. La Orden EC0/734/2004, 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”), que desarrolla el capítulo V de la ley 44/2002, establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros. Entre dichas medidas, establece la obligación de designar un departamento o servicio de atención al cliente y de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Por ello, el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el “Reglamento”) se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Servicio de Atención al Cliente de ALTAMAR GLOBAL INVESTMENTS SA AV, (en adelante ALTAMAR), con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con ALTAMAR y tratando de preservar la confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las Reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

## **TITULO 1. DISPOSICIONES PRELIMINARES**

### **Artículo 1.- Objeto del presente Reglamento**

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el “Servicio”) de ALTAMAR, cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes (tanto personas físicas como personas jurídicas), siempre que reúnan la condición de usuario de los servicios de inversión prestados para ALTAMAR (en adelante, los “Clientes”) y 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 y usos financieros, en particular, del principio de equidad, todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden.

### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación del presente Reglamento**

1. El presente Reglamento será de aplicación a ALTAMAR.
2. ALTAMAR, a través del Servicio, se obliga a atender y resolver las quejas y reclamaciones que les sean presentadas por quienes reciben los servicios de ALTAMAR relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
3. Esta obligación estará referida a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, para todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por ALTAMAR, 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 y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

### **Artículo 3.- Aprobación del Reglamento**

1. El presente Reglamento ha sido aprobado para el Consejo de Administración de ALTAMAR.
2. Asimismo, el Consejo de Administración, adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar la debida difusión y conocimiento del presente Reglamento entre las respectivas áreas de negocio o departamentos de ALTAMAR. El Reglamento estará a disposición en las oficinas y en la página web de ALTAMAR para su mejor difusión entre sus clientes.

### **Artículo 4.- Modificación del Reglamento**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de ALTAMAR, sin perjuicio de la verificación que corresponda a los organismos correspondientes.

## **TÍTULO II.- EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **CAPITULO 1: Titular del Servicio**

#### **Artículo 5.- Designación**

1. El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración de ALTAMAR conforme a la normativa legal y estatutaria vigente aplicable, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, sin poder estar afectados por las incompatibilidades recogidas en el artículo 7 del presente Reglamento.
2. En cuanto a la idoneidad del Titular del Servicio:
  - Concorre 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.
  - Poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera que ALTAMAR pueda desempeñar en España de conformidad con la legislación y su programa de actividades.
3. La designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones y a la Dirección General de Entidades de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

#### **Artículo 6 Duración del cargo de Titular**

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración indefinida, aunque podrá ser sustituido cuando concurra alguna de las causas establecidas en el artículo 8.

#### **Artículo 7.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

No podrán ser elegidos para el cargo de titular del Servicio aquellas personas que se

encuentren en alguna de las circunstancias que se relacionan a continuación:

- Las personas que sean titulares de una deuda líquida, vencida y exigible frente a ALTAMAR, o de una deuda en situación irregular, en virtud de lo dispuesto por la normativa que resulte de aplicación en cada momento, o aquellas sometidas a un procedimiento de concurso en el que se haya producido la apertura de la fase de liquidación.
- Los que estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para el ejercicio de cargos públicos o de administración y/o dirección de entidades.
- Los que tengan antecedentes penales se encuentren procesados o contra los que se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral para cualquier delito, y en particular para 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.
- Aquellos que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en ALTAMAR.
- Aquellos que acepten puestos de empleado, directivo o administrador en empresas competidoras de ALTAMAR.
- Aquellos que desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio.
- Aquellas personas que así se encuentren en virtud de lo que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

#### **Artículo 8.- Terminación o cese del cargo de titular. Conflictos de interés**

1. El Titular del Servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:
  - a) Dimisión
  - b) Desarrollo de funciones que implique causa de incompatibilidad para el cargo, conforme a lo establecido en el artículo 7.
  - c) Incapacidad sobrevenida.
  - d) Condena por delito en sentencia firme..
  - e) Acuerdo de ALTAMAR por incumplimiento grave de las tareas encomendadas.
  - f) Muerte.
2. Vacante el cargo, ALTAMAR procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.
3. Aquellos miembros del Servicio que tengan un interés personal en alguna queja o reclamación pondrán inmediatamente en conocimiento del titular dicha circunstancia y se abstendrán de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.
4. En aquellas reclamaciones en las que sea el titular quien tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de interés, 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 después del mismo.
5. En todo caso, se entenderá que existe interés personal cuando se hubiera estado

prestando servicios profesionales en el departamento afectado por la queja o reclamación en el momento en que aquélla se produjo o produjo sus efectos

## **CAPÍTULO 2: Funciones Del Servicio**

### **Artículo 9.- Funciones del Servicio**

1. Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los Clientes derivados de sus relaciones con ALTAMAR, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Asimismo, es competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección de la clientela y la transparencia.

2. En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Servicio:
  - a) Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes le planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios de inversión y, en general, con respecto a sus relaciones con ALTAMAR en las que, a juicio de éstos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que ALTAMAR le someta respecto de sus relaciones con los Clientes cuando la misma Entidad lo considere oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los Clientes y ALTAMAR al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
  - b) Presentar, formular y realizar ante ALTAMAR informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre ALTAMAR y los Clientes.
  - c) Colaborar con los diferentes departamentos de ALTAMAR con objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia, así como las buenas prácticas y usos financieros. En especial, colaborar en la preparación o realización, a iniciativa propia o por requerimiento, de informes, recomendaciones y propuestas en relación a esta materia.
  - d) Hacer llegar a la Dirección de ALTAMAR, a los efectos del presente Reglamento, recomendaciones y sugerencias sobre todos los aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir con los clientes.
  - e) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la normativa de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.
  - f) Recabar y suministrar la información que le sea requerida por los Servicios de Reclamaciones de la CNMV, en relación con todas las quejas y reclamaciones que conozcan dichos servicios, relativas a ALTAMAR.
3. El Servicio de Atención al Cliente deberá estar separado funcionalmente de las restantes servicios comerciales u operativos de ALTAMAR, para garantizar la independencia de sus decisiones y evitar conflictos de intereses.

Todos los departamentos y servicios de ALTAMAR están obligados a facilitar al Servicio, cuantas informaciones precise para el desempeño de sus funciones.

4. El Servicio, a través de su titular, servirá de conexión con la CNMV en relación a las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes de ALTAMAR.

#### **Artículo 10.- Materias excluidas**

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a. Las relaciones entre ALTAMAR y sus empleados.
- b. Las relaciones entre ALTAMAR y sus accionistas (salvo que estos sean clientes a los que ALTAMAR presta servicio).
- c. Las cuestiones que se refieran a las decisiones ALTAMAR relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones.
- d. Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de ALTAMAR contra los Clientes.
- e. Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, salvo la excepción que en este sentido se recoge en el artículo 18 del presente Reglamento.
- f. Las dirigidas manifiestamente a impedir el ejercicio de cualquier derecho de ALTAMAR frente al cliente

### **CAPÍTULO 3: Obligaciones de ALTAMAR en Relación con el Servicio**

#### **Artículo 11.- Autonomía, deber de confidencialidad y medias**

1. El Titular del Servicio ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.
2. ALTAMAR adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de sus restantes servicios comerciales u operativos, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.
3. ALTAMAR se asegurará de que el Servicio esté dotado de las medias humanas, materiales, técnicas y organizativas adecuadas para el cumplimiento de sus funciones.
4. ALTAMAR establecerá los procedimientos y medias adecuados con objeto de permitir que el Servicio:
  - Recabe de los distintos departamentos de ALTAMAR toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones.
  - Emita la resolución de la queja y/o reclamación en el plazo establecido al efecto.
5. ALTAMAR adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y

coordinación.

### **Artículo 12.- Formación**

1. ALTAMAR deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.
2. En este sentido, ALTAMAR procurará que el personal del Servicio reciba la necesaria formación en la materia.

### **Artículo 13. Obligaciones de ALTAMAR**

En particular, corresponde a ALTAMAR:

- a. Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración. Las solicitudes de colaboración se realizarán por parte del Servicio mediante correo electrónico o cualquier otra media que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de ALTAMAR están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.

- b) Poner a disposición de los Clientes, en la sede de ALTAMAR o, en su caso, en todas y cada una de sus 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:
  - Existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;
  - Los derechos que le asisten para presentar reclamaciones o quejas y el procedimiento para su formulación;
  - La obligación de ALTAMAR de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación, por cualquier medio legítimo, en ALTAMAR;
  - El contenido del presente Reglamento; y
  - Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como de la normativa sobre transparencia y protección del diente.
- c) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado f) del artículo 5º del presente Reglamento.



## **CAPÍTULO 4: Requisitos y Procedimiento de las Quejas y Reclamaciones**

### **Artículo 14.- Objeto de las quejas y reclamaciones**

Los Clientes de ALTAMAR podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por ALTAMAR han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho, salvo en los casos excluidos por el artículo 10 del presente Reglamento.

### **Artículo 15.- Presentación y contenido**

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y su normativa de desarrollo.
2. 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 D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas, domicilio del reclamante o dirección de contacto que este indique a efectos de comunicación con el Servicio.
  - b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos que considere oportunos para un mejor estudio de la misma.
  - c. Departamento, oficina u oficinas, o servicio dónde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - d. Declaración expresa relativa a 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 del interesado o, en su caso, del representante

El reclamante deberá aportar, junto con el 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, en cualquier oficina de ALTAMAR, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin y que se facilitará a la CNMV, computándose el plazo de dos meses para su resolución, desde su presentación por parte del Cliente, en cualquier dependencia de ALTAMAR.

3. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

### **Artículo 16.- Plazo**

1. La presentación de una queja o reclamación por parte de un Cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El Cliente deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de la queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que este supere la fecha de

los hechos.

2. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado a ALTAMAR de cualquier queja o reclamación que le afecte.

#### **Artículo 17.- Admisión a trámite**

1. Recibida la queja o reclamación por ALTAMAR, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del Cliente por el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio. Se computará en el plazo de dos meses, establecido en el artículo 21 siguiente, el tiempo que esté en los departamentos.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente expediente, comunicando el acuse de recibo de la reclamación al cliente

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

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al reclamante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivara 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 previsto en el artículo 21 del presente Reglamento.

#### **Artículo 18 Inadmisión**

1. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
  - Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
  - 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.
  - Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como Clientes.
  - Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos, salvo que se amplíe o pueda modificar la anterior resolución, en el caso de que dicha información adicional no hubiera podido ser conocida con anterioridad.
  - Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.
  - Cuando el Servicio tenga 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.

- Aquellas cuyo conocimiento quede excluido conforme al artículo 10 del presente Reglamento.
2. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja a reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado conteste, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
  3. Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, esta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

### **Artículo 19. · Tramitación**

1. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de ALTAMAR, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.
2. En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja a reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.
3. Cuando exista conexión entre varias quejas o reclamaciones planteadas por un mismo cliente o varios clientes, el Servicio podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.
4. En la tramitación de las quejas y reclamaciones se adoptarán las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente en cada momento. Asimismo, los expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

### **Artículo 20.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento**

1. El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente, procediéndose al archivo de éste.
2. De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de ALTAMAR a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de este

### **Artículo 21 Plazo para dictar la resolución**

1. El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

2. No se computará en el citado plazo el tiempo que el reclamante utilice para la subsanación de errores.

### **Artículo 22. Contenido y notificación de la resolución**

1. Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular con el principio de equidad. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresará las razones que justifiquen el cambio de criterio.
2. Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
3. Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través de la misma media en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

## **CAPÍTULO 5: Efectos de la Resolución**

### **Artículo 23.- Efectos de la resolución para el reclamante.**

1. El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.
2. Sin perjuicio de ello, el Servicio podrá dirigirse al reclamante al objeto de recabar su aceptación por escrito. La aceptación se hará en los propios términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa o de otra índole.
3. La aceptación de la resolución será notificada a ALTAMAR por el Servicio.

### **Artículo 24.- Efectos de la resolución para la Entidad**

1. La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a ALTAMAR.
2. Aceptada la resolución, ALTAMAR 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 para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a ALTAMAR la aceptación del reclamante.

## **CAPÍTULO 6: Informe Anual**

### **Artículo 25.- Del informe Anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de ALTAMAR un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.
2. El informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:
  - 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 cuantía 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; y
  - d. recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
3. Podrá incluirse en el informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre ALTAMAR y los Clientes. Asimismo, ALTAMAR podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.
4. Al menos un resumen del informe se integrara en la Memoria anual de ALTAMAR.

### **Artículo 26.- Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros**

1. ALTAMAR 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, en los plazos que este determine, de conformidad con lo establecido en su propio reglamento.
2. ALTAMAR adoptara los acuerdos necesarios y llevara a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

### **Artículo 27.- Verificación del presente Reglamento**

El presente Reglamento y sus posibles modificaciones serán sometidos a la verificación de las autoridades competentes.

### **Disposición Final única**

En todo lo no previsto en este Reglamento, será de aplicación 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.