

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL  
CLIENTE DE NATIXIS INVESTMENT  
MANAGERS INTERNATIONAL, S.A.  
SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante, la  
“Entidad”)**

**CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.**

**ARTÍCULO 1. OBJETO**

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos, estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad y el derecho que asiste a sus Clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

**ARTÍCULO 2. DERECHOS DE LOS CLIENTES**

A efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá por queja cualquier pretensión que se refiera al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los Clientes que sean debidas al trato negligente, incorrecto, o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento.

Se entenderá por reclamación toda aquella pretensión dirigida a obtener la restitución de un interés o derecho legítimo de un Cliente derivada de acciones u omisiones que impliquen incumplimiento de los contratos y productos suscritos con la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la

**CUSTOMER DEFENSE REGULATION OF  
NATIXIS INVESTMENT MANAGERS  
INTERNATIONAL S.A., SUCURSAL EN  
ESPAÑA (hereinafter, the “Entity”)**

**CHAPTER I. GENERAL PROVISIONS.**

**ARTICLE 1. PURPOSE**

The purpose of this Regulation is to establish the requirements, structure, procedures, and regime of action of the Customer Care Service of the Entity and the right that assists its Customers to have their complaints and claims, related to their interests and legally recognized rights, be attended to and resolved.

**ARTICLE 2. RIGHTS OF CUSTOMERS**

For the purposes of the provisions of this Regulation, a complaint shall be understood as any claim that refers to the operation of the financial services provided to Customers that are due to negligent, incorrect treatment, or any other type of defective action that is observed in its operation.

A claim shall be understood as any desire aimed at obtaining the restitution of an interest or legitimate right of a Client derived from actions or omissions that imply breach of the contracts and products signed with the Entity, of the regulations of transparency and protection of the clientele or of the good

clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, del principio de equidad.

Todos los Clientes, tendrán derecho a que sus quejas y reclamaciones (en adelante, "Reclamaciones") sean atendidas y resueltas en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en Servicio de Atención al cliente de la Entidad, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

Es preciso mencionar que únicamente se podrá recurrir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, cuando se acredite haber formulado previamente las en adelante, Reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.

Las quejas y reclamaciones habrán de referirse a los intereses y derechos legalmente establecidos a favor de los clientes derivados de la normativa de transparencia y protección de la clientela; de los contratos suscritos o de las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, del principio de equidad.

Quedarán excluidas del presente Reglamento las reclamaciones formuladas por quienes no acrediten haber recibido algún servicio o mantener o haber mantenido una relación contractual directa con la Entidad sujeta a este Reglamento.

### **ARTÍCULO 3. MODIFICACIÓN**

Corresponde al Consejo de Administración de

practices and financial uses and, in particular, the principle of equity.

All Customers will have the right to have their complaints and claims (hereinafter, "Claims") attended to and resolved within a maximum period of two months, from the date on which the complaint or claim was presented before the Customer Care Service of the Entity, free of charge and in accordance with the provisions of this Regulation.

It is necessary to mention that Customers may only make avail to the CNMV's Claims Service when it is proven to have previously formulated claims before the Customer Care Service of the Entity.

Such complaints and claims must refer to the legally established interests and rights of customers deriving from the regulations on transparency and customer protection, the contracts between the parties, best banking practices and, especially, the principle of equity.

This Regulation does not include any claims raised by natural persons/legal entities unable to certify they received a service or maintained a direct contractual relationship with the Entity bound by this Charter.

### **ARTICLE 3. MODIFICATION**

The Board of Directors of the Entity is responsible for approving any modification of

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

#### **ARTÍCULO 4. DIFUSIÓN**

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

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

### **CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **ARTÍCULO 5. ÁMBITO DE ACTUACIÓN**

Al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad le corresponde la atención y resolución de las Reclamaciones que se presenten directamente o mediante representación.

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

the content of this Regulation, once verified with the CNMV, that the proposed changes comply with the provisions of the applicable regulations.

#### **ARTICLE 4. DISCLOSURE**

The Board of Directors of the Entity shall adopt all necessary measures to ensure a wide disclosure of the provisions of this Regulation, and the modifications to which it is subject, among its employees and that it is accessible to the knowledge of all Customers and potential Customers of the Entity.

This Regulation is available to Customers, potential Customers, and employees at the Entity's offices and on its website.

### **CHAPTER II. CUSTOMER CARE SERVICE**

#### **ARTICLE 5. SCOPE OF ACTION**

The Customer Care Service of the Entity is responsible for the attention and resolution of Claims that are presented directly or through representation.

Likewise, it is the responsibility of the Customer Care Service to promote and ensure compliance with the regulations on customer protection and good financial practices and uses, sending to the management of the Entity, recommendations or suggestions on all those aspects that, in its opinion, suppose a strengthening of the good relations and mutual trust that must exist between the

buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus Clientes.

## **ARTÍCULO 6. FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

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

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

- a) Atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
- b) Promover y velar por el cumplimiento en la Entidad de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Entidad, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
- c) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la *Orden 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**

Entity and its Customers.

## **ARTICLE 6. CUSTOMER CARE SERVICE FUNCTIONS**

The Entity will have a specialized and autonomous customer care service in charge of protecting the rights and legitimate interests of the Customers in their relations with the Entity and processing, in accordance with this Regulation, all the Claims of the Customers and ensuring that the relations with the clientele are always developed compliant with the principles of good faith, fairness and mutual trust.

Specifically, the Customer Care Service will perform the following functions:

- a) To attend and resolve the Claims that may be submitted by the Customers in accordance with the procedure established in Chapter III;
- b) To promote and ensure compliance with the regulations on customer protection and good financial practices and uses, preparing and carrying out, on its own initiative or at the request of the Entity, reports, recommendations and proposals in relation to these topics;
- c) To ensure compliance with the information obligations imposed by *Order ECO/734/2004, of March 11, on the departments and services of customer care service and the customer Ombudsman of financial institutions* (hereinafter the “**ECO Order**”) in its article 9, in accordance with the provisions of article 17

ECO”) en su artículo 9, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de este Reglamento;

d) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función al que se refiere el artículo 17 de la Orden ECO, de conformidad con lo establecido en el artículo 25 de este Reglamento;

e) El Servicio de Atención al Cliente registrará las Reclamaciones recibidas conservando un registro interno;

f) El Servicio de Atención al Cliente efectuará un seguimiento continuo de los datos sobre Reclamaciones presentadas con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales;

g) Atender en nombre de la Entidad los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

El Servicio de Atención al Cliente pondrá a disposición de los Clientes los formularios para la presentación de Reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV según lo previsto en la norma quinta de la Circular 7/2013 de la CNMV.

#### **ARTÍCULO 7. RECLAMACIONES EXCLUIDAS**

En todo caso quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las Reclamaciones, derivadas de:

a) Las relaciones de la Entidad con sus

of this Regulation;

d) To prepare an annual report explaining the development of its function referred to in Article 17 of the ECO Order, in accordance with the provisions of Article 25 of this Regulation;

e) The Customer Care Service will record the Claims received while keeping an internal record;

f) The Customer Care Service will continuously monitor the data on Claims submitted in order to identify and address recurring or systemic problems and possible legal and operational risks;

g) To attend, on behalf of the Entity, the requirements made by the CNMV’s Claims Service.

The Customer Care Service will make available to Customers the forms for the presentation of Claims before the CNMV’s Claims Service as provided for in the fifth rule of Circular 7/2013 of the CNMV.

#### **ARTICLE 7. EXCLUDED CLAIMS**

In any case, Claims arising from the following are excluded from the competence of the Customer Care Service:

a) The relations of the Entity with its directors and employees in the workplace, unless these

directivos y empleados en el ámbito laboral, salvo que éstos sean a su vez Clientes a los que la Entidad preste servicios financieros;

b) Las relaciones de la Entidad con sus proveedores;

c) Las relaciones que se refieran a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral en relación con los mismos hechos que son objeto de la Reclamación;

d) Las relaciones entre la Entidad y sus accionistas, salvo que éstos sean a su vez Clientes de la Entidad.

#### **ARTÍCULO 8. AUTONOMÍA Y MEDIOS**

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

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

El Servicio de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus

are in turn Clients to whom the Entity provides financial services;

b) The Entity's relationships with its suppliers;

c) Relations that refer to issues that are in process or have been resolved by administrative, judicial, arbitral means in relation to the same facts that are the subject of the Claim;

d) The relations between the Entity and its shareholders unless they are in turn Customers of the Entity.

#### **ARTICLE 8. AUTONOMY AND MEANS**

The Customer Care Service will resolve claims autonomously and will be separated from the other commercial or operational services of the Entity, to ensure that the Customer Care Service autonomously makes its decisions regarding the scope of its activity, and conflicts of interest are avoided.

Without prejudice to the independence that corresponds to it in the exercise of its functions, the Customer Care Service will depend for organizational purposes on the Board of Directors.

The Customer Care Service will be equipped with the necessary and adequate human, material, technical and organizational resources for the fulfillment of its functions and will adopt the necessary training

funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los Clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

## **ARTÍCULO 9. COLABORACIÓN Y SUPERVISIÓN**

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

El Consejo de Administración de la Entidad y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportuna, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del mismo y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Entidad de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## **CAPÍTULO III. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **ARTÍCULO 10. DESIGNACIÓN DEL TITULAR**

measures so that its staff has an adequate knowledge of the regulations on transparency and protection of Customers, the obligations derived from service contracts and the requirements of good practices and financial uses.

## **ARTICLE 9. COLLABORATION AND SUPERVISION**

All departments and areas of the Entity must provide their support to the Customer Care Service and collaborate in everything that favors the best exercise of their functions, and in particular, they must provide the Customer Care Service with all the information it requests in relation to the exercise of its functions in accordance with the principles of speed, safety, efficacy and coordination.

The Board of Directors of the Entity and the responsible of the Customer Care Service will hold periodic meetings, with the periodicity they deem appropriate, and, at least, once a year, to analyze its operation and adopt the measures that, where appropriate, are deemed necessary to ensure the correct performance of their functions and promote and ensure compliance in the Entity with the regulations on customer protection and good financial practices and uses.

## **CHAPTER III. CUSTOMER CARE SERVICE RESPONSIBLE**

### **ARTICLE 10. APPOINTMENT OF THE CUSTOMER CARE SERVICE RESPONSIBLE**

## **DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Corresponde al Consejo de Administración de la Entidad la designación, renovación, sustitución y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente. Serán condiciones necesarias para poder ser designado titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

a) Disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;

b) Contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones previstas en la Orden ECO y en el presente Reglamento. A estos efectos, poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras de la Entidad;

c) No estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades o causas de inelegibilidad siguientes:

i. Desarrollar funciones en departamentos comerciales u operativos de la Entidad;

ii. Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Entidad, así como aceptar puestos de empleado, directivo

The Board of Directors of the Entity is responsible for the appointment, renewal, replacement, and dismissal of the responsible of the Customer Care Service. The following conditions will be necessary to be appointed as the responsible of the Customer Care Service:

a) To have commercial and professional good repute; for these purposes, it will be understood that commercial and professional honorability concurs in those who have been observing a personal trajectory of respect for commercial or other laws that regulate economic activity and business life, as well as good commercial and financial practices;

b) To have adequate knowledge and experience to exercise the functions provided for in the ECO Order and in this Regulation. For these purposes, they have adequate knowledge and experience to perform the position of responsible of the Customer Care Service who have performed functions related to the financial activities of the Entity;

c) Not being subject to any of the following incompatibilities or causes of ineligibility:

i. Develop functions in commercial or operational departments of the Entity;

ii. Provide professional services to competing companies of the Entity, as well as accept positions of employee, director or administrator in them;



o administrador en aquéllas;

iii. Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;

iv. Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

La designación, sustitución o cese del titular será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

#### **ARTÍCULO 11. MANDATO**

El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres (3) años, que se entenderá automáticamente renovado por iguales periodos, salvo que el titular del Servicio de Atención al Cliente comunique al Consejo de Administración su renuncia, o el Consejo de Administración de la Entidad adoptara una decisión en otro sentido. No hay limitación en cuanto al número de periodos de renovación automática del nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.

#### **ARTÍCULO 12. CESE**

Además, el titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

a) Grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas;

b) Pérdida de los requisitos que

iii. Hold political positions or carry out any other activities that may have public significance or that could affect in any way the image of the Customer Care Service;

iv. Those that may specifically establish the applicable regulations at any time.

The appointment, replacement or dismissal of the responsible will be communicated to the National Securities Market Commission.

#### **ARTICLE 11. MANDATE**

The appointment of the responsible of the Customer Care Service will have a duration of three (3) years, which will be understood to be automatically renewed for the same periods, unless the responsible of the Customer Care Service communicates to the Board of Directors the resignation, or the Board of Directors of the Entity adopts a decision in another sense. There is no limitation on the number of periods of automatic renewal of the appointment of the Customer Care Service responsible.

#### **ARTICLE 12. CESSATION**

In addition, the responsible of the Customer Care Service will cease in the exercise of their functions for any of the following reasons:

a) Serious breach of their obligations or notorious negligence in the exercise of the mentioned obligations;

b) Loss of the requirements that condition their eligibility;

condicionan su elegibilidad;

c) Muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;

d) Renuncia mediante presentación formal de dimisión ante el Consejo de Administración de la Entidad;

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una queja o reclamación.

### **ARTÍCULO 13. EJERCICIO DEL CARGO. INDEPENDENCIA**

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

La Entidad no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El titular del Servicio de Atención al Cliente

c) Death or incapacity for the performance of the functions of the office;

d) Resignation by formal presentation of resignation to the Board of Directors of the Entity;

The cessation and subsequent appointment of a new responsible of the Customer Care Service will not suspend the deadline to resolve a complaint or claim.

### **ARTICLE 13. EXERCISE OF THE POSITION. INDEPENDENCE**

The responsible of the Customer Care Service will exercise the functions of its position with diligence, good faith and ethical behavior in accordance with the nature of its functions.

Likewise, in the performance of the same, it will always act with the maximum impartiality and independence.

The Entity may not adopt any type of retaliation, sanctions, threats or pressure measures on the responsible of the Customer Care Service in order to influence, directly or indirectly, the meaning of the decisions taken by the Customer Care Service in the exercise of its functions.

The responsible of the Customer Care Service must refrain from participating in those Claims

deberá abstenerse de participar en aquellas Reclamaciones que le presenten un conflicto de interés directo.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de la Entidad, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones el titular ad hoc así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

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

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

#### **CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y**

that present a direct conflict of interest.

In these situations, the responsible of the Customer Care Service will report to the Board of Directors of the Entity, who will exceptionally designate to process and resolve said file another person who meets the conditions required to perform the position of responsible of the Customer Care Service and is not affected by said circumstance. In the exercise of its functions, the ad hoc responsible so designated will enjoy the same rights and prerogatives as the responsible of the Customer Care Service.

The responsible of the Customer Care Service, as well as the persons attached to it, will keep secret all the information to which they have had access in the exercise of their position, which they will use exclusively in the performance of the same and that they will guard with due diligence. Nor may they take advantage of business opportunities or patrimonial advantages of which they have become aware as a result of their activity, directly or indirectly, or of related persons.

The obligations contained in the preceding paragraph shall subsist even after they have ceased to hold its positions.

#### **CHAPTER IV. PROCEDURE FOR THE PRESENTATION, PROCESSING AND RESOLUTION OF CLAIMS**

## RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

### ARTÍCULO 14. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

El plazo para la presentación de las Reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad será de dos (2) años a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la Reclamación. Toda queja o reclamación fuera de ese plazo no será admitida a trámite.

### ARTÍCULO 15. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Los Clientes podrán presentar sus Reclamaciones, bien personalmente o a través de un representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación.

Las Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la *Ley 6/2020 de 11 de noviembre, reguladora de ciertos aspectos en materia de los servicios electrónicos de confianza* tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla.

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

### ARTICLE 14. DEADLINE FOR SUBMISSION OF CLAIMS

The deadline for the submission of Claims to the Customer Care Service of the Entity will be two (2) years from the date on which the Customer became aware of the facts causing the Claim. Any complaint or claim outside this period will not be admitted for processing.

### ARTICLE 15. FORM, CONTENT AND PLACE OF SUBMISSION OF CLAIMS

Customers may submit their Claims, either personally or through a representative, in the latter case sufficiently accrediting such representation.

Claims may be submitted on paper or by digital, electronic or telematic means, provided that they allow the reading, printing and conservation of documents and always in accordance with the requirements of *Law 6/2020, November 11<sup>th</sup>, regulating certain aspects of electronic trust services* as it may be modified in the future or, where appropriate, in the rule that can replace it.

Claims may be submitted to the Customer Care Service, in any office open to the public of the entity, as well as at the email address that each entity must enable for this purpose.

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

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas;

b) Motivo de la Reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Reclamación;

d) Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de la Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;

e) Lugar, fecha y firma.

El Cliente deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su Reclamación.

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

The procedure shall be initiated by the submission of a document stating:

a) Name, surname and address of the interested party and, where appropriate, of the person who represents him, duly accredited; number of the national identity card for natural persons and data referring to public registry for legal persons;

b) Reason for the claim, with clear specification of the issues on which a ruling is requested;

c) Office or offices, department or service where the facts which are the subject of the Claim occurred;

d) That the Client is not aware that the subject matter of the Claim is being substantiated through an administrative, arbitral or judicial procedure;

(e) Place, date and signature.

The Customer must provide, together with the previous documents, the documentary evidence in its possession on which its Claim is based.

Claims may be submitted to the Customer Care Service, in any office open to the public of the entity, as well as at the email address that each entity must enable for this purpose.

## **ARTÍCULO 16. ADMISIÓN A TRÁMITE**

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

El cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la Reclamación en el Servicio de Atención al Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. Recibida la Reclamación por Servicio de Atención al Cliente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

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

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del Cliente, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Reclamación, se requerirá al Cliente que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la Reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el Cliente para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de

## **ARTICLE 16. ADMISSION TO PROCESSING**

Once the Claim has been received by the Entity, in accordance with the previous article, in the event that it has not been resolved in favor of the Client by the office or service object of the Claim, it will be sent to the Customer Care Service.

The calculation of the maximum term of termination will begin to count from the presentation of the Claim in the Customer Care Service. In any case, receipt must be acknowledged in writing and the date of presentation must be recorded for the purposes of calculating said period. Once the Claim has been received by Customer Care Service for processing, the file will be opened.

The Claim will be presented only once by the interested party, without being able to demand its reiteration before different bodies of the Entity.

If the identity of the Customer is not sufficiently accredited, or the facts that are the subject of the Claim cannot be clearly established, the Customer will be required to complete the documentation sent within ten calendar days, with a warning that if does not do so, the Claim will be filed without further formality. The period used by the Customer to correct the errors referred to in the previous paragraph will not be included in the calculation of the period to resolve.

Claims may only be refused in the following cases:

las 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 Reclamación;

b) Cuando se pretendan tramitar como 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 Reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos;

d) Cuando se formulen Reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos;

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones que establezca el Reglamento;

f) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una Reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera;

Si el Servicio de Atención al Cliente entendiese no admisible a trámite la Reclamación, por

a) When essential data for the processing that cannot be remediated are missing, including cases in which the reason for the Claim is not specified;

b) When it is intended to process as a Claim, resources or different actions whose knowledge is the competence of the administrative, arbitral or judicial bodies, or it is pending resolution or litigation or the matter has already been resolved in those instances;

c) When the facts, reasons and request in which the issues subject to the Claim are specified do not refer to specific operations or the applicant does not meet the status of Customer or does not affect their interests and legally recognized rights;

d) When Claims are formulated duplicating previous ones resolved, presented by the same Customer in relation to the same facts;

e) When the deadline for the submission of Claims established by the Regulation has elapsed;

f) When it becomes aware of the simultaneous processing of a Claim and of an administrative, arbitral or judicial procedure on the same subject, it must refrain from processing the first;

If the Customer Care Service deems the Claim inadmissible for processing, for any of the reasons indicated, it will notify the Customer

alguna de las causas indicadas, se lo notificará por escrito al Cliente (o a su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) hubiera contestado y se mantuviera las causas de inadmisión, se le notificará la decisión final adoptada a este respecto.

#### **ARTÍCULO 17. TRAMITACIÓN**

En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Entidad cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión.

Todos los servicios y departamentos de la Entidad estarán obligados a prestar al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones o aclaraciones que pudiera requerirles el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

#### **ARTÍCULO 18. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO**

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

El Cliente (o su representante) podrá desistir, por escrito, de sus Reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la

(or representative) in writing, giving a period of ten calendar days to present allegations. If the Customer (or representative) has replied and the grounds of inadmissibility are maintained, will be notified of the final decision taken in this regard.

#### **ARTICLE 17. PROCESSING**

In the course of processing the file, the Customer Care Service may obtain from the Customer (or representative) and from the different departments and services of the Entity any data, clarifications, reports or evidence that considers relevant to adopt the decision.

All the services and departments of the Entity will be obliged to provide the Customer Care Service, with the greatest speed, all the documents, information or clarifications that the Service may require in the exercise of their functions.

#### **ARTICLE 18. RESIGNATION AND WITHDRAWAL**

If, in view of the Claim, the Entity rectifies its situation with the Customer to the satisfaction of the latter, it must communicate it in writing to the Customer Care Service and justify it documentarily, unless there is express withdrawal of the interested party. In both cases, the Claim will be archived without further formalities.

The Customer (or its representative) may withdraw, in writing, from its Claims at any time. The withdrawal will result in the immediate termination of the procedure as far



finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

No obstante, el Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **ARTÍCULO 19. FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y NOTIFICACIÓN**

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

En cualquier caso, el Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, que resolverá en la forma y plazo que la misma tenga establecido en cada momento. Si el Cliente tuviese la condición de consumidor de acuerdo con la *Ley 7/2017, de 2 de noviembre*, podrá acudir a dicho Servicio a partir del mes, si no hubiese recibido contestación, y como máximo dispondrá de un año a contar desde la fecha en la que el Servicio de Atención al Cliente emitió su resolución, o ante la ausencia de la misma, la fecha en la que debió haber resuelto. En el caso en que el Cliente no tenga la condición de consumidor, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, a partir de los dos meses desde que presentó su Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente y hasta seis años desde que se produjo el hecho causante.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente

as the relationship with the interested party is concerned.

However, the Customer Care Service may agree to continue it within the framework of its function of promoting compliance with the regulations of transparency and protection of customers and good financial practices and uses.

#### **ARTICLE 19. COMPLETION OF THE PROCEDURE AND NOTIFICATION**

The file must be completed within a maximum period of two months, from the date on which the Claim was submitted to the Customer Care Service.

In any case, the Client may go to the CNMV's Claims Service, which will resolve in the form and term that it has established at all times. If the Client has the status of consumer in accordance with *Law 7/2017, of November 2*, may go to said Service from the time of a month, if has not received a response, and at most will have one year from the date on which the Customer Care Service issued its resolution, or in the absence of the same, the date on which it should have resolved. In the event that the Customer does not have the status of consumer, it may go to the CNMV's Claims Service, from two months from when filed the Claim with the Customer Care Service and up to six years from the time the causative event occurred.

The decision of the Customer Care Service that ends the procedure and resolves the Claim will

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

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

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

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

#### **ARTÍCULO 20. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN**

a) Para el Cliente:

El Cliente no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio de Atención

always be exhaustively motivated, containing clear conclusions, using simple and understandable language on the request raised in each complaint or claim, based on the contractual clauses, the rules of transparency and protection of the applicable clientele, as well as good financial practices and uses.

In the event that the decision deviates from the criteria set out in similar previous files, the reasons justifying it must be provided.

The decision will be notified to the Customer (or representative) within ten calendar days from the date of its adoption, in writing or by any of the means indicated in article 19 above, as expressly designated by the Customer and, in the absence of such indication, through the same means in which the Claim would have been presented.

The decision must expressly include the power that assists the Customer to file before the CNMV's Claims Service in case of discrepancies with the terms of the decision adopted. For this purpose, the decision shall also include the contact details of the aforementioned Claims Service.

#### **ARTICLE 20. EFFECTS OF THE RESOLUTION**

a) For the Client:

The Client will not be obliged to accept the resolution issued by the Customer Care Service, being able to initiate administrative

al Cliente, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

b) Para la Entidad:

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

## **CAPÍTULO V. INFORME ANUAL**

### **ARTÍCULO 21. INFORME ANUAL**

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

a) Resumen estadístico de las Reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Reclamaciones, y cuantías e importes

actions or exercise the legal actions that deems appropriate in relation to the facts that are the subject of the Claim.

b) For the Entity:

The resolution issued by the Customer Care Service is binding on the Entity, which must execute, within the deadlines established for this purpose in the decision of the Customer Care Service. The service or department in charge of adopting the necessary measures to execute said decisions will inform the Customer Care Service of the actions it has taken to comply with them. This, however, will not prevent the Entity from initiating, where appropriate, judicial, administrative, arbitral or any other actions it deems relevant to safeguard its rights and legitimate interests.

## **CHAPTER V. ANNUAL REPORT**

### **ARTICLE 21. ANNUAL REPORT**

The Customer Care Service, within the first quarter of each year, will present to the Board of Directors of the Entity, an explanatory report of the development of its function during the previous year, which must have the following minimum content:

a) Statistical summary of the Claims attended, with information on their number, admission to processing and reasons for inadmissibility, reasons and issues raised in the Claims, and amounts and amounts affected;

afectados;

b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;

c) Criterios generales contenidos en las decisiones;

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

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

## **CAPÍTULO VI. DISPOSICIONES FINALES**

### **ARTÍCULO 22. ENTRADA EN VIGOR**

El presente Reglamento entra en vigor en la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad, en el día 26 de Octubre de 2022.

b) Summary of the decisions issued, indicating the favorable or unfavorable nature for the Customer;

c) General criteria contained in decisions;

d) Recommendations or suggestions derived from their experience, with a view to a better achievement of the purposes that inform their performance.

At least one summary of this report will be delivered in the annual report of the Entity.

## **CHAPTER VI. FINAL PROVISIONS**

### **ARTICLE 22. ENTRY INTO FORCE**

This Regulation enter into force on the date of their approval by the Board of Directors of the Entity, on October 26<sup>th</sup>, 2022.