

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

**360 CORA, S.G.I.I.C., S.A.**

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**360 CORA S.G.I.I.C., S. A.**

**Artículo 1. Introducción**

El presente reglamento para la defensa del cliente (el Reglamento) tiene por objeto establecer las normas de actuación del Servicio de Atención al Cliente de 360 CORA S.G.I.I.C., S.A. (la Sociedad o 360 CORA), para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan plantear en relación con sus derechos e intereses legalmente reconocidos, ya se deriven de los derechos adquiridos, de la normativa de transparencia y protección de las clientes o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular y/o 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 (la Orden).

Asimismo, se han tenido en cuenta 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 el 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 25 de agosto de 2014.

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 a tardanzas, faltas de atención personal o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento; se entenderá por reclamación toda aquella pretensión dirigida a obtener la restitución de un interés legítimo o derecho de un cliente derivada de acciones u omisiones que impliquen incumplimiento de los contratos suscritos con la Sociedad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

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

- Las relaciones que se refieren a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral, o que tengan por objeto impedir, entorpecer o demorar el ejercicio de cualquier derecho de la Sociedad, contra sus accionistas o accionistas potenciales.
- Las que se refieran a cuestiones o decisiones de carácter estratégico, táctico, comercial, presupuestario, organizativo o similar y que hayan sido adoptadas por la Sociedad, dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial.

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

- Las cuestiones relativas a acuerdos de la Sociedad, sobre si tiene o no que efectuar un contrato o una operación concreta con personas determinadas, así como a sus términos y condiciones.
- Las formuladas por quienes ostenten o hayan ostentado la condición de empleados de la Sociedad, y traigan causa directa o indirecta de su relación laboral, salvo que éstos sean a su vez clientes a los que la Sociedad preste servicios financieros.

El presente Reglamento está a disposición de los clientes en las oficinas de la Sociedad y en su página web.

Asimismo, el presente Reglamento y las modificaciones de las que el mismo sea objeto, serán accesibles para todos los empleados, clientes y clientes potenciales de la Sociedad, para su conocimiento.

Al no haber designado la Sociedad un Defensor el Cliente, cualquier cliente que hubiere presentado una reclamación y recibiese una respuesta con la que no estuviera de acuerdo o no hubiera recibido respuesta puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

### **Artículo 2. Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de 360 CORA, las obligaciones y plazos de resolución de las reclamaciones, así como el procedimiento de tramitación de las mismas.

### **Artículo 3. Aprobación y modificación**

El Reglamento y las modificaciones del mismo deberán ser sometidas a la aprobación del Consejo de Administración de la Sociedad.

### **Artículo 4. Ámbito de actuación**

Al Servicio de Atención al Cliente de 360 CORA le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de servicios financieros prestados por la Sociedad (los Clientes) 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 a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

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

- a) El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado conforme a la normativa legal y estatutaria vigente.
- b) El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

A estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observado una trayectoria personal respecto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Por otro lado, 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 Sociedad y puedan desempeñar esta función de conformidad con la normativa aplicable.

- c) No podrán ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, las siguientes personas:
- Los fallidos y concursados no rehabilitados.
  - Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
  - Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
  - Quienes no tengan relación laboral o profesional con 360 CORA.
  - Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas y comerciales en 360 CORA.
  - Quienes sean empleados, directivos, administradores o presten servicios profesionales a empresas competidoras de 360 CORA.
  - Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener transcendencia pública o que pudiera afectar de algún modo la imagen pública del Servicio de Atención al Cliente.
  - Quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados, quienes se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los títulos II y III del libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral.
  - Quienes se encuentren en cualquiera otra causa de incompatibilidad para ser Titular del Servicio de Atención al Cliente que específicamente pueda establecer la normativa aplicable.

### **Artículo 6. Duración del mandato**

El mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de cinco años, aunque podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo.

La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser comunicada al Comisionado para la Defensa de Inversor y al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

### **Artículo 7. Cese**

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

- a) expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acordara su renovación en la forma establecida en el artículo anterior;
- b) muerte;
- c) incapacidad sobrevenida;
- d) renuncia;
- e) cesación de su relación laboral con la Sociedad;
- f) jubilación o prejubilación;
- g) pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad; y
- h) por acuerdo del Consejo de Administración siempre y cuando se haya producido un incumplimiento grave en el desempeño de sus funciones.

En caso de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cuente con los criterios de elegibilidad recogidos en el Artículo 7 del presente Reglamento y, en todo caso, dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante. No obstante, las actuaciones realizadas por el anterior Titular del Servicio de Atención al Cliente seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una queja o reclamación previsto en el Artículo 20 del presente Reglamento.

### **Artículo 8. 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 sus funciones, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

La Sociedad no podrá adoptar ningún tipo de represalia, 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.

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

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

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer aquellas reclamaciones y quejas que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el cliente como en relación con los empleados de la Sociedad, afectados por los hechos que son objeto de la reclamación o queja.

En estas situaciones, el Titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá en conocimiento del Consejo de Administración que designará excepcionalmente, para tramitar y resolver dicho expediente a una 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 dichas circunstancias. En el ejercicio de sus funciones, el Titular *ad hoc* así designado disfrutará de los mismos derechos y obligaciones que el Titular del Servicio de Atención al Cliente.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente, así como, en su caso, los empleados adscritos a dicho Servicio guardarán el secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño de este 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 que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que haya cesado de su cargo.

### **Artículo 9. Funciones**

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son las siguientes:

1.- Atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes en las condiciones, plazos y con el procedimiento que se regula en el presente Reglamento. A tales efectos, la Sociedad adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de que todos los departamentos y servicios faciliten al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones estime para el estudio y resolución de las reclamaciones planteadas. Los responsables de los distintos departamentos vendrán obligados a transmitir al Servicio de Atención al Cliente, cuantas reclamaciones reciban directamente de los clientes, así como cuanta información éste les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

2.- Defender y proteger los derechos e intereses de los clientes, dentro del ámbito territorial del Estado, que se deriven de las normas aplicables, de los contratos o servicios concertados y del principio de equidad, así como velar por que tales relaciones se desarrollen en todo momento, conforme a los principios de la buena fe y confianza recíproca.

3.- Promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección del cliente y las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de 360 CORA, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

4.- Adoptar 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 servicios de la organización se ajusten a los criterios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

5.- Registrar la quejas y reclamaciones recibidas conservando un registro electrónico interno.

6.- Efectuar un seguimiento continuo de los datos sobre quejas y reclamaciones presentadas con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posible riesgos jurídicos y operacionales.

7.- Atender en nombre de la Sociedad, los requerimientos efectuados por el Servicio de Atención al Cliente de la CNMV.

8.- Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

360 CORA dotará de los medios materiales y técnicos para el cumplimiento de las citadas funciones.

Asimismo, 360 CORA informará a sus clientes, cumpliendo con los requisitos de la Orden, del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar sus reclamaciones y del procedimiento para su formulación. El Servicio de Atención al Cliente pondrá a disposición de los clientes los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas ante la CNMV.

### **Artículo 10. Medios**

La Sociedad habilitará las medidas que estime oportunas para el normal funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, de manera que éste pueda disponer de los medios humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se pondrá a disposición del Servicio de Atención al Cliente una dirección de correo específica a través de la cual se canalizarán las quejas y reclamaciones cursadas por el destinatario del Servicio de Atención al Cliente. Asimismo, se dotará al Servicio de Atención al Cliente de los recursos necesarios para que pueda desarrollar sus funciones con eficiencia.

El informe anual elaborado por el Servicio de Atención al Cliente de conformidad con lo establecido en este Reglamento incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. El Comité de Dirección de 360 CORA, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al Servicio de Atención al Cliente de los medios suficientes.

El Consejo de Administración adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

El Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar los servicios de los asesores jurídicos de la Sociedad, cuando lo estime necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

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

También podrá el Servicio de Atención al Cliente solicitar el auxilio de los expertos ajenos a los servicios de la Sociedad en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

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

### **Artículo 11. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV**

360 CORA 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 éste determine, de conformidad con lo establecido en su reglamento y a través de los medios establecidos para tal fin.

La Sociedad adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios, en sus relaciones laborales con el Servicio de Reclamaciones, se efectúe por medios telemáticos mediante uso de la firma electrónica, de conformidad con la normativa aplicable.

### **Artículo 12. Deber de Información**

360 CORA tendrá a disposición de sus clientes en el domicilio social, en todas las oficinas abiertas al público, así como en su página web la siguiente información:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico.
2. La obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo 2 meses desde su presentación en el mencionado Departamento de Servicio de Atención al Cliente.
3. La existencia del Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente de 360 CORA para poder formular las quejas y reclamaciones ante dicho organismo.
4. El presente Reglamento.
5. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

### **Artículo 13. Presentación de quejas y reclamaciones**

El cliente tendrá derecho a presentar, conforme al procedimiento que se establece en los artículos siguientes, las quejas y reclamaciones dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que hubiese tenido conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, transcurridos los cuales caducará y quedará sin efecto la acción para hacer efectiva la reclamación.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Servicio de Atención al Cliente fuera de plazo no será admitida por éste para su tramitación y así se le comunicará al cliente.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina de la Sociedad abierta al público o a través de la dirección de correo electrónico habilitada para tales fines.

Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez ante el Servicio de Atención al Cliente.

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo la Sociedad exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Las reclamaciones habrán de estar fundamentadas en contratos, operaciones o servicios de carácter financiero prestados por 360 CORA, respecto de los cuales el cliente considere que existe un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a sus intereses o derechos legalmente reconocidos; ya deriven de los mencionados 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.

### **Artículo 14. Procedimiento**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que deberá constar al menos la siguiente información:

- Datos personales (nombre, apellidos, domicilio, DNI o CIF) del interesado, así como de la persona que, en su caso lo represente. En caso de ser persona jurídica, además deberá aportar los datos registrales.
- Motivo de la queja o reclamación y el departamento o servicio en que se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación, con explicación clara de las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento.
- Declaración expresa de 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.
- Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.

La queja o reclamación podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada y en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan con los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro, o en su caso, en la norma que pueda sustituirla.

Junto con el escrito, el Cliente deberá adoptar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que fundamente su reclamación o queja.

### **Artículo 15. Tramitación**

Tan pronto el Servicio de Atención al Cliente reciba la queja o reclamación procederá a la apertura de un expediente, con asignación de número y acusará recibo de la queja o reclamación por escrito dejando constancia de la fecha de la presentación.

Si se considera que alguno de los extremos no se encuentra suficientemente acreditado o no pudieran determinarse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación, sin más trámites.

El plazo que el reclamante emplee en responder al requerimiento no se computará a los efectos de cómputo del plazo en el que Servicio de Atención al Cliente deberá resolver la queja o reclamación.

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

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se 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 los hechos o razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años desde que el cliente hubiera tenido conocimiento de los hechos que motivaran la presentación de la queja o reclamación.
- 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 tramitar la primera.

Si se entendiera no admisible a trámite la queja o reclamación, se dará traslado al reclamante de la decisión motivada concediéndole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión se le comunicará la decisión final adoptada.

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

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 360 CORA, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Cuando exista una conexión entre las quejas y/o reclamaciones planteadas por un mismo o varios clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.

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

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

La tramitación de las quejas y reclamaciones se realizará en el mismo idioma en que éstas se hubieran planteado. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el Servicio de Atención al Cliente considere pertinentes para adoptar la resolución.

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

### **Artículo 16. Finalización**

Con carácter previo a su 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 y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, 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, en cuyo caso se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámites.

El expediente deberá finalizar en un plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

La decisión será siempre motivada y contendrá 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos o electrónicos, siempre que éstos 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, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La decisión con que finalice cada uno de los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento o en el caso de que, transcurrido el plazo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuese presentada, no se haya obtenido respuesta, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

#### **Artículo 17. Efectos de la resolución**

- Para el cliente: El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.
- Para la Sociedad: La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, favorable al reclamante, vinculará a 360 CORA.

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

#### **Artículo 18. Información periódica anual**

Durante el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente remitirá a todos los accionistas de 360 CORA un informe explicativo del desarrollo de su función en el ejercicio precedente que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales adoptados en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

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

Asimismo, con carácter semestral, el Servicio de Atención al Cliente elaborará la información que se remitirá a la CNMV, de acuerdo con la Circular 7/2008, respecto de las reclamaciones recibidas en el semestre y del estado en que se encuentran todas las reclamaciones.